BADAN POM

Laporan Survei Kepuasan masyarakat 2024 Semester 2

Direktorat Registrasi Obat Tradisional,
Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

Badan Pengawas Obat dan Makanan

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI 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 5
3.1 Jumlah Responden SKM 5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5
BAB IV ANALISIS HASIL SKM 8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Pelayanan 8
4.2 Rencana Tindak Lanjut 10
4.3 Tren Nilai SKM 21
BAB V KESIMPULAN 22
LAMPIRAN 23
1. Kuesioner 24
2. Hasil Olah Data SKM 26
3. Dokumenntasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 38

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. Diketahuinya 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 2024 pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dilaksanakan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara *online* melalui *bit.ly* 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 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* tautan *bit.ly* pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Adapun tautan *bit.ly* untuk setiap jenis layanan adalah sebagai berikut:

1. Layanan Izin Edar Obat Bahan Alam: bit.ly/skmizinedarobattradisional
2. Layanan Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan: bit.ly/skmizinedaroksk
3. Layanan Persetujuan Iklan Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan: bit.ly/skmpersetujuaniklanotsk
4. Layanan Izin Edar Kosmetik: bit.ly/skmizinedarkosmetik
5. Layanan Persetujuan Uji Praklinik (PPUPK) dan Uji Klinik (PPUK) Obat Bahan Alam, OK, SK, Kos: bit.ly/skmujiklinikpraklinikotskk

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per semester dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan pada tanggal 27 Oktober – 27 November 2024.

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 2024:

No.	Layanan	Populasi	Sampel
1	Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat bahan alam, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik	16	7
2	Izin edar obat bahan alam	464	129
3	Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	288	92
4	Izin edar kosmetika	1625	245
5	Persetujuan iklan obat bahan alam, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	98	37
	TOTAL	**2491**	**510**

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 257 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	76	29,57%
		Perempuan	181	70,43%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	19	7,39%
		D1/D2/D3	15	5,84%
		D4/S1	90	35,02%
		S2/Profesi/S3	133	51,75%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	2	0,78%
		Pegawai Swasta	193	75,10%
		Wiraswasta	30	11,67%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	11	4,28%
		Pegawai BUMN/D	2	0,78%
		Peneliti/dosen	5	1,94%
		Pelajar/mahasiswa	14	5,45%
		Lainnya	0	0,00%
4	Usia	≤ 25 Tahun	39	15,18%
		26 – 30 Tahun	73	28,40%
		31 – 35 Tahun	58	22,57%
		36 – 40 Tahun	27	10,51%
		41 – 50 Tahun	40	15,56%
		>50 Tahun	20	7,78%

Jumlah responden yang berhasil diperoleh hingga saat penutupan masa SKM masih belum memenuhi target yang telah ditetapkan. Situasi ini disebabkan oleh adanya kendala dalam pelaksanaan, terutama karena jadwal pengisian survei terpotong oleh pembatasan layanan publik yang diterapkan selama periode pelaksanaan. Kondisi ini memengaruhi efektivitas proses pengumpulan data dan hasil yang diharapkan, sehingga diperlukan penyesuaian strategi untuk memastikan target dapat dicapai dengan cara yang lebih fleksibel dan adaptif terhadap situasi yang ada kedepannya.

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

Berdasarkan pengolahan data SKM, 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
Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat bahan alam, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik	91,67	89,58	92,36	93,75	91,67	93,75	95,83	93,75	95,83	93,13
Izin edar obat bahan alam	83,65	85,58	83,33	90,71	86,22	90,38	90,06	88,46	87,50	87,32
Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	87,36	87,93	86,97	91,38	89,08	93,10	94,25	90,80	89,66	90,06
Izin edar kosmetika	90,93	92,51	91,32	95,04	93,14	94,73	95,78	92,93	93,88	93,36
Persetujuan iklan obat bahan alam, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	83,33	85,00	92,78	93,33	93,33	91,67	95,00	91,67	96,67	91,42

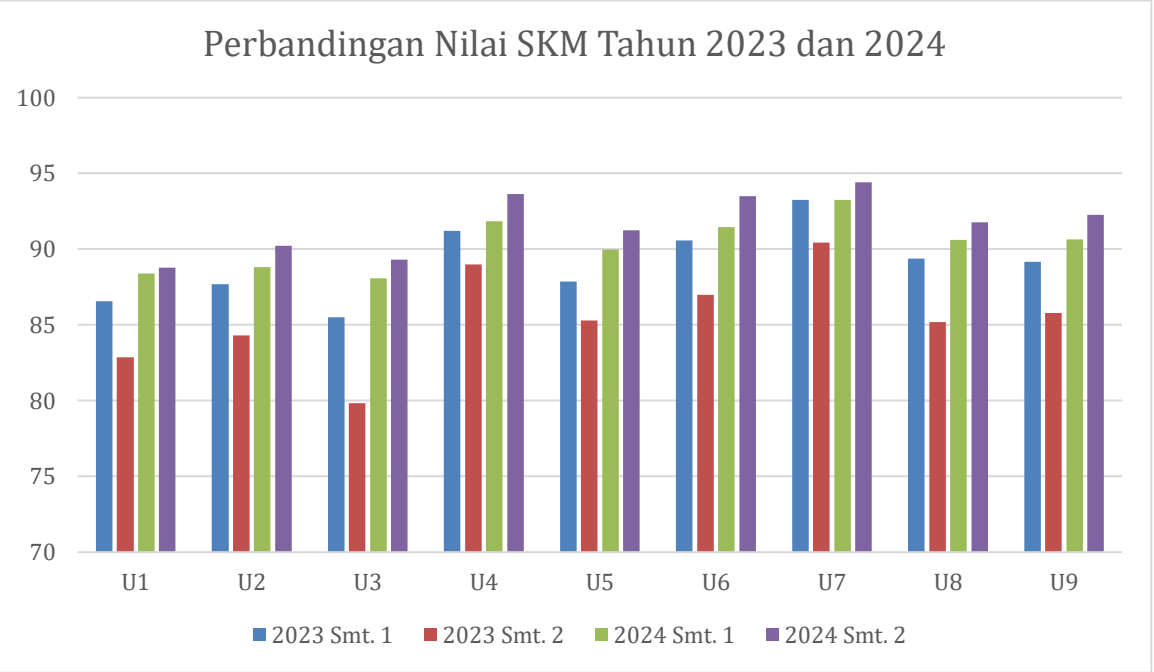
b. Nilai SKM per Unsur dan Unit Layanan

Unsur Pelayanan		2023 Semester 1	2023 Semester 2	2024 Semester 1	2024 Semester 2	Naik/Turun
U1	Persyaratan	86,55	82,87	88,39	88,78	▲5,91
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,70	84,32	88,81	90,21	▲5,89
U3	Waktu Penyelesaian	85,52	79,83	88,09	89,30	▲9.47
U4	Biaya/Tarif	91,21	88,98	91,83	93,64	▲4,66
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,86	85,28	89,98	91,25	▲5,97
U6	Kompetensi Pelaksana	90,58	86,98	91,47	93,51	▲6,53
U7	Perilaku Pelaksana	93,24	90,43	93,24	94,42	▲3,99
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,37	85,19	90,60	91,76	▲6,57
U9	Sarana dan Prasarana	89,17	85,77	90,66	92,28	▲6,51
Nilai SKM Unit Layanan		**89,02**	**85,52**	**90,34**	**91,68**	**▲6,16**

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)

Dari hasil pengolahan data SKM, dilakukan perbandingan nilai pada tahun 2023 semester 2 dan tahun 2024 semester 2. Terdapat kenaikan pada seluruh unsur pelayanan dengan kenaikan rata-rata nilai SKM dari tahun 2023 ke tahun 2024 sebesar 6,16.


Perbandingan Nilai SKM Tahun 2023 dan 2024
100
95
90
85
80
75
70
U1
U2
U3
U4
U5
U6
U7
U8
U9
2023 Smt. 1
2023 Smt. 2
2024 Smt. 1
2024 Smt. 2

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu: 1) Persyaratan dengan nilai 88,78; 2) Waktu Penyelesaian dengan nilai 89,30; dan 3) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 90.21.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu: 1) Perilaku Pelaksana dengan nilai 94,42; 2) Biaya/Tarif dengan nilai 93,64; dan 3) Kompetensi Pelaksana dengan nilai 93,51.

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

1. Pelaksanaan kegiatan desk konsultasi, bimbingan teknis, pelatihan *registration officer,* dan *one stop service* agar dilakukan secara rutin dan berkala, terutama di daerah-daerah.
2. Peningkatan komunikasi dengan industri melalui forum konsultasi dan pelaksanaan sosialisasi terkait peraturan dan panduan tentang registrasi obat bahan alam, suplemen kesehatan, dan kosmetik.
3. Pengadaan program lanjutan yang mempertemukan peneliti/dosen dan pelaku industri untuk mempercepat hilirisasi hasil penelitian.
4. Konfirmasi-konfirmasi dari Notifkos agar dibahas pada kegiatan Rubik.
5. Kendala teknis diminimalkan agar proses registrasi produk dapat berjalan *on schedule* dan berjalan lancar.
6. Proses evaluasi produk agar bisa sesuai *timeline* yang sudah ditentukan dalam regulasi.
7. Proses pengambilan antrian loket agar dipermudah dan kuota loket layanan konsultasi *offline* maupun *online* diperbanyak.
8. Pemberian contoh apabila ada revisi dari evaluator agar tidak ada kesalahan berulang saat pengajuan produk.
9. Penambahan jumlah evaluator atau SDM untuk mendukung perkembangan produk dan meminimalkan keterlambatan waktu pelayanan.
10. Pemeliharaan dan pengembangan aplikasi agar tidak sering terjadi *trouble* dan penerapan teknologi AI dapat dilakukan secepatnya.

11. Variasi perubahan nama produk dengan atau tanpa perubahan distributor agar diperbolehkan kembali untuk memudahkan UMK bekerjasama dengan distributor.
12. PPUK agar semakin lengkap untuk banyak model hewan dengan kriteria FINER (*feasible, interesting, novelty, ethics,* dan *relevant*).

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. **Unsur Persyaratan** belum optimal karena banyaknya regulasi baru yang harus dilakukan penyesuaian terhadap persyaratan registrasi dan notifikasi, serta adanya pelaku usaha yang belum terpapar informasi terbaru terkait regulasi dan persyaratan registrasi.
2. **Unsur Waktu Penyelesaian** belum optimal karena meningkatnya jumlah berkas pendaftaran yang tidak diimbangi oleh alokasi sumber daya manusia (SDM) serta terdapat beberapa proses evaluasi dan permohonan registrasi yang memerlukan telaah atau kajian lebih mendalam.
3. **Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** belum optimal karena perlunya beberapa tahapan dalam proses evaluasi, adanya gangguan pada sistem aplikasi, serta keadaan kahar.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 24 Desember 2024. 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.	Registrasi Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik a. Persetujuan	Persyaratan	1. Banyaknya regulasi baru yang harus dilakukan penyesuaian terhadap persyaratan	1. Akan dilakukan sosialisasi terkait regulasi terkini melalui kegiatan strategis yang melibatkan *stake holder*.	TW 1 - TW 4 2025	1. Ketua Tim Kerja Area Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

	pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat bahan alam, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik b. Izin edar obat bahan alam c. Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan d. Izin edar kosmetik e. Persetujuan iklan obat bahan alam, obat kuasi, dan suplemen kesehatan		registrasi, notifikasi, dan PPUPK/PPUK 2. Adanya pelaku usaha yang dimungkinkan belum mendapatkan informasi terbaru terkait regulasi Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik 3. Terdapat pelaku usaha baru yang belum terpapar persyaratan registrasi dan PPUPK/PPUK	2. Penyebaran informasi melalui infografis dan materi paparan terkait regulasi terkini pada sistem ASROT, Notifkos, Sireka, subsite Selasar Registrasi OTSKK, dan media sosial Dit. Registrasi OTSKK (Instagram, WhatsApp 3. Telah tersedia Layanan Konsultasi melalui Loket Pelayanan Publik tatap Muka (*Duty manager* dan *Customer Service*) maupun melalui loket *online* (*Duty manager*, *chat* ASROT, WhatsApp, telepon, dan *email*) yang dapat melayani pertanyaan terkait peraturan terkini, dokumen persyaratan registrasi, hingga cara registrasi produk.		2. Ketua Tim Kerja Penilaian Uji Praklinik/Klinik Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan 3. Ketua Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan 4. Ketua Tim Kerja Notifikasi Kosmetik

2.	Registrasi Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik a. Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat bahan alam, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik b. Izin edar obat bahan alam c. Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan d. Izin edar kosmetik e. Persetujuan iklan obat bahan alam, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	Waktu Penyelesaian	1. 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.	Untuk mendukung dan meningkatkan timeline evaluasi, dilakukan beberapa kegiatan strategis untuk mendukung percepatan penerbitan izin edar antara lain: 1. Intensifikasi dan Desk Registrasi Permasalahan Registrasi Produk dan Iklan dalam rangka Percepatan Izin Edar OBA dan SK. 2. Program Akselerasi Penerbitan Izin Edar Terpadu (PROAKSI BERPADU) melalui kegiatan *One Stop Service* (OSS) Pelayanan Prima Registrasi Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi di daerah. 3. Bimbingan teknis dalam rangka peningkatan kompetensi *regulatory officer* OBA dan SK. 4. *Coaching clinic* Registrasi OBA dan SK. 5. Pendampingan UMKM di daerah untuk percepatan izin edar. 6. Desk dan Intensifikasi Notifikasi Kosmetik.	TW 1 - TW 4 2025	1. Ketua Tim Kerja Area Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2. Ketua Tim Kerja Penilaian Uji Praklinik/Klinik Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan 3. Ketua Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan 4. Ketua Tim Kerja Notifikasi Kosmetik

				7. *Coaching clinic* Notifikasi Kosmetik dan Bimbingan Teknis Petugas Registrasi (*Regulatory Officer*) dalam rangka pemenuhan persyaratan notifikasi kosmetik. 8. Intensifikasi pendampingan jemput bola dalam penyusunan protokol dan pelaksanaan uji praklinik/ klinik dalam rangka hilirisasi obat bahan alam menjadi obat herbal terstandar dan fitofarmaka 9. Sosialisasi dan edukasi kepada pemohon PPUPK/PPUK (pelaku usaha dan peneliti) 10. Pemberdayaan fasilitator UPT dalam rangka pendampingan UMKM di daerah 11. Telah tersedia Layanan Konsultasi melalui Loket Pelayanan Publik Tatap Muka (*Duty manager* dan *Customer Service*) maupun melalui loket *online* (*Duty manager*, *chat* ASROT, WhatsApp, telepon, dan email) yang dapat melayani pertanyaan terkait peraturan terkini, dokumen persyaratan registrasi, hingga cara registrasi produk.		

			2. Terdapat beberapa proses evaluasi dan permohonan registrasi yang memerlukan telaah atau kajian lebih mendalam karena belum diatur dalam regulasi terkini, misalnya berkaitan dengan kategori pendaftaran produk, kemanfaatan produk, ketidaksesuaian data administrasi, aspek keamanan dan klaim, rancangan iklan, dan dalam beberapa kasus memerlukan pembahasan dengan unit teknis lain dan Tim Ahli yang diselenggarakan dalam jangka waktu tertentu.	1. Untuk produk yang memerlukan telaah dan kajian mendalam, pendaftar diminta memberikan data dukung sesuai dengan regulasi sehingga mempermudah proses evaluasi. Dilakukan kajian produk yang memerlukan pembahasan dengan tim ahli apabila diperlukan. 2. Melakukan revisi regulasi dengan berkoordinasi dengan Direktorat Standardisasi OTSKK dan Biro Hukum dan Organisasi, antara lain dengan berperan aktif dalam pembahasan draft regulasi serta menyampaikan usulan terkait beberapa ketentuan yang belum tercantum dalam regulasi		

3.	Registrasi Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik a. Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat bahan alam, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik b. Izin edar obat bahan alam c. Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan d. Izin edar kosmetik e. Persetujuan iklan obat bahan alam, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Adanya pelaku usaha yang dimungkinkan belum mendapatkan informasi terbaru terkait sistem, mekanisme, dan prosedur registrasi, notifikasi, dan PPUPK/PPUK 2. Proses evaluasi berkas perlu dilakukan melalui beberapa tahapan sebelum memperoleh persetujuan/penolakan 3. Adanya gangguan pada sistem ASROT sebagai dampak dari gangguan Pusat Data Nasional (PDN Kominfo) 4. Adanya gangguan pada sistem antrian *online* melalui antrian.bpom 5. Adanya kendala dalam mengambil antrian layanan loket dan terbatasnya kuota loket layanan per hari yang dapat diberikan	1. Akan dilakukan kegiatan sosialisasi dan konsultasi dalam kegiatan: a. Intensifikasi dan Desk Registrasi Permasalahan Registrasi Produk dan Iklan dalam rangka Percepatan Izin Edar OBA dan SK. b. Program Akselerasi Penerbitan Izin Edar Terpadu (PROAKSI BERPADU) melalui kegiatan *One Stop Service* (OSS) Pelayanan Prima Registrasi Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi di daerah c. Bimbingan teknis dalam rangka peningkatan kompetensi *regulatory officer* OBA dan SK. d. *Coaching clinic* Registrasi OBA dan SK. e. Pendampingan UMKM di daerah untuk percepatan izin edar. f. *Coaching clinic* Notifikasi Kosmetik dan Bimbingan Teknis Petugas Registrasi (*Regulatory Officer*) dalam rangka pemenuhan persyaratan notifikasi kosmetik. g. Intensifikasi pendampingan jemput bola dalam	TW 1 - TW 4 2025	1. Ketua Tim Kerja Area Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2. Ketua Tim Kerja Penilaian Uji Praklinik/Klinik Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan 3. Ketua Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan 4. Ketua Tim Kerja Notifikasi Kosmetik

				penyusunan protokol dan pelaksanaan uji praklinik/ klinik dalam rangka hilirisasi obat bahan alam menjadi obat herbal terstandar dan fitofarmaka h. Sosialisasi dan edukasi kepada pemohon PPUPK/PPUK (pelaku usaha dan peneliti) 2. Dilakukan pembahasan antara tim IT ASROT dan NOTIFKOS dengan PUSDATIN 3. Pengembangan sistem layanan publik di Direktorat Registrasi OTSKK yang berbasis *system intellegence* dan lebih *user friendly* 4. Pembuatan dan penggunaan sistem antrian *online* sementara melalui bit.ly 5. Dilakukan pengembangan dan inovasi terhadap sistem notifikasi kosmetik antara lain: a. Template sistem bisnis intelijen bahan baku kosmetik b. Simplifikasi proses verifikasi dan *update* data badan usaha agar pelaku usaha dapat melakukan pengajuan akun dan *update* data secara *online* tanpa perlu ke loket c. Pemangkasan alur proses		

				verifikasi badan usaha		

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1.	Registrasi Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik a. Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat bahan alam, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik b. Izin edar obat bahan alam c. Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan d. Izin edar kosmetik e. Persetujuan iklan obat bahan alam,	1. Kegiatan desk konsultasi, bimbingan teknis, pelatihan *registration officer*, dan *one stop service* dilakukan secara rutin dan berkala, terutama di daerah-daerah. 2. Meningkatkan komunikasi dengan industri melalui forum konsultasi rutin serta diperlukan sosialisasi untuk penyediaan akses informasi terkait peraturan baru dan referensi dasar atau panduan tentang registrasi obat bahan alam, suplemen kesehatan, dan kosmetik.	Melakukan kegiatan strategis secara berkala yang melibatkan pelaku usaha, antara lain melalui kegiatan: 1. *One Stop Service* registrasi OTSKK (Bogor - Januari 2025, Jakarta - TW 1 2025) 2. Pendampingan Reg OBA di daerah (Banyumas, Semarang, dan Yogyakarta) 3. *Coaching clinic* Registrasi OBAOKSK (Jakarta - TW 1 2025) 4. Desk Konsultasi Registrasi OBAOKSK (Jakarta - Januari 2025) 5. *Coaching clinic* Notifikasi Kosmetik dan Bimbingan Teknis Petugas Registrasi (*Regulatory Officer*) dalam rangka Pemenuhan Persyaratan Notifikasi Kosmetik (Jakarta - TW 1 2025) 6. Desk dan Intensifikasi Notifikasi Kosmetik (Jakarta - TW 1 2025) 7. Sosialisasi PPUPK/PPUK dan Pendampingan Uji Praklinik/Klinik OBA, OK, dan SK (Jakarta - TW 1 2025) 8. Desk Konsultasi Uji Praklinik/Klinik OBA, OK, dan SK (Jakarta - TW 1 2025)	TW 1 - TW 4 2025

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
	obat kuasi, dan suplemen kesehatan	3. Mengadakan program lanjutan yang mempertemukan peneliti/dosen dan pelaku industri untuk mempercepat hilirisasi hasil penelitian.	Memfasilitasi koordinasi peneliti dan pelaku usaha dalam pengajuan PPUPK/PPUK	TW 1 - TW 4 2025
		4. Saran untuk dapat membahas konfirmasi-konfirmasi dari Notifkos pada Rubik selanjutnya.	1. Dilakukan desk konsultasi terkait produk konfirmasi pada kegiatan : a. *One Stop Service* (OSS) pelayanan prima registrasi OT, SK, dan Kosmetik di Daerah (Bogor - TW 1 2025) b. Desk dan Intensifikasi Notifikasi Kosmetik (Jakarta - TW 1 2025) 2. Telah tersedia Layanan Konsultasi Notifikasi Kosmetik melalui Loket Pelayanan Publik Tatap Muka (*Duty manager*) maupun melalui telepon yang dapat melayani pertanyaan terkait produk konfirmasi atau tambahan data yang diperlukan oleh pelaku usaha.	TW 1 - TW 4 2025
		5. Kendala teknis diminimalkan sehingga proses registrasi produk baru dapat berjalan *on schedule* dan berjalan lancar.	1. Telah tersedia layanan konsultasi yang dapat dimanfaatkan jika terdapat kendala teknis, yaitu layanan konsultasi tatap muka, *chat online*, WhatsApp, email, zoom, dan telepon. 2. Terkait kendala teknis yang terkait aplikasi telah dilakukan koordinasi dengan Pusdatin dan pengembang. Adanya kendala teknis yang timbul juga akan diinformasikan kepada seluruh *stakeholder* melalui media sosial atau kanal subsite.	TW 1 - TW 4 2025

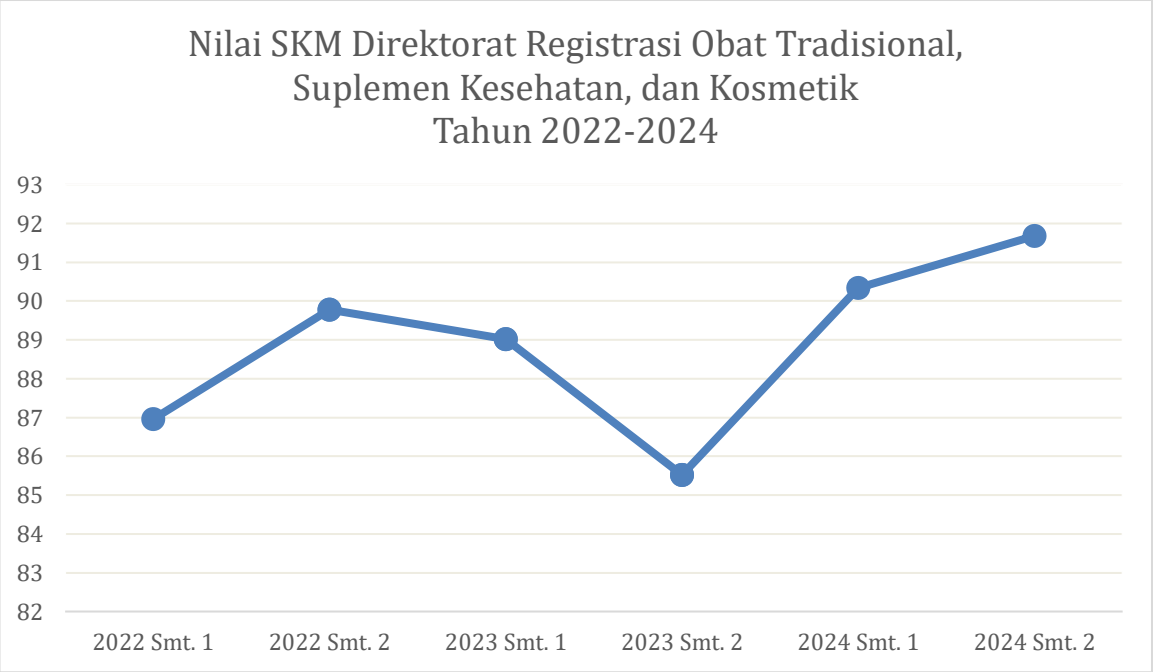
No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
		6. Diharapkan kedepannya proses evaluasi produk bisa sesuai *timeline* yang sudah ditentukan dalam regulasi.	1. Melakukan kegiatan dalam rangka percepatan penerbitan izin edar melalui kegiatan Desk dan Intensifikasi Notifikasi Kosmetik (Jakarta - TW 1 2025). 2. Melakukan percepatan dan simplifikasi penerbitan izin edar obat bahan alam, obat kuasi dan suplemen kesehatan untuk registrasi ulang tanpa perubahan.	TW 1 - TW 4 2025
		7. Mempermudah proses pengambilan antrian loket dan memperbanyak kuota loket layanan konsultasi, baik secara *online* maupun *offline.*	Layanan konsultasi telah berjalan secara *offline* maupun *online* dan informasi terkait konsultasi telah dipublikasikan pada sistem aplikasi dan media sosial instagram. Untuk meningkatkan kemudahan pengambilan antrian konsultasi, telah dilakukan koordinasi secara 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.	TW 1 - TW 4 2025

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
		8. Apabila ada revisi, mohon untuk memberikan contoh revisi yang dimaksud oleh evaluator agar tidak ada kesalahan berulang saat pengajuan.	Apabila terdapat kendala dan/atau ketidakpahaman terkait permintaan tambahan data yang diberikan, pelaku usaha dapat melakukan konfirmasi terlebih dahulu sebelum melakukan *submit* tambahan data untuk menyamakan persepsi dengan evaluator melalui berbagai layanan konsultasi yang telah tersedia, antara lain layanan konsultasi tatap muka, *chat online*, email, maupun telepon. Telah dilaksanakan kegiatan strategis secara berkala untuk meminimalisir kendala yang dialami pelaku usaha, antara lain melalui kegiatan: 1. *One Stop Service* (OSS) registrasi OTSKK (Bogor - Januari 2025, Jakarta - TW 1 2025) 2. Desk Konsultasi Registrasi OTSKK (Jakarta - Januari 2025) 3. Desk dan Intensifikasi Notifikasi Kosmetik (Jakarta - TW 1 2025) 4. Desk Konsultasi Uji Praklinik/Klinik OBA, OK, dan SK (Jakarta - TW 1 2025)	TW 1 - TW 4 2025
		9. Menambah jumlah evaluator atau SDM agar perkembangan OBA di Indonesia lebih pesat dan semakin maju tanpa adanya keterlambatan waktu pelayanan karena kekurangan SDM.	1. Dilakukan koordinasi secara intensif dengan Biro SDM terkait penerimaan PPPK/CASN Badan POM 2. Pengajuan perpindahan jabatan (alih jabatan) ke Biro SDM dari jabatan lain menjadi PFM (evaluator) yang memenuhi kualifikasi dan kompetensi guna menunjang percepatan registrasi	TW 1 - TW 4 2025

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
		10. Melakukan pemeliharaan dan pengembangan aplikasi agar tidak sering terjadi *trouble* dan secepatnya bisa menerapkan teknologi AI.	1. Melakukan koordinasi secara rutin dan intensif antara tim IT dengan Pusdatin ataupun pengembang terkait pemeliharaan dan pengembangan sistem aplikasi. 2. Pengembangan sistem e-registrasi (ASROT, Notifkos, Sireka dan SIAP UK) dilaksanakan secara berkesinambungan disesuaikan dengan kebutuhan dan ketersediaan dana.	TW 1 - TW 4 2025
		11. Agar memperbolehkan kembali Variasi Perubahan Nama Produk (Perubahan pada pokok nama produk) dengan atau tanpa perubahan distributor agar memudahkan UMK OBA bekerjasama dengan distributor.	1. Melakukan revisi regulasi dengan berkoordinasi dengan Direktorat Standardisasi OTSKK dan Biro Hukum dan Organisasi, antara lain dengan berperan aktif dalam pembahasan draft regulasi serta menyampaikan usulan terkait beberapa ketentuan yang belum tercantum dalam regulasi 2. Saat ini sedang dalam proses pembahasan untuk revisi PerBPOM No 25 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Bahan Alam; salah satunya untuk mencermati kembali klausul variasi perubahan nama produk pada pokoknya.	TW 1 - TW 4 2025
		12. Semoga PPUPK semakin lengkap untuk banyak model hewan dengan kriteria FINER (*feasible, interesting, novelty*, *ethics*, dan *relevant*).	Melakukan koordinasi dan terlibat dalam penyusunan Pedoman Uji Farmakodinamik dengan tambahan kelas terapi dengan Direktorat Standardisasi OTSKK	TW 1 - TW 4 2025

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) 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 kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dari tahun 2022 hingga 2024 cenderung mengalami peningkatan. Meskipun terdapat penurunan nilai dari tahun 2022 ke 2023, namun perbaikan terus dilakukan sehingga nilai pada tahun 2024 dapat meningkat kembali.

BAB V
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

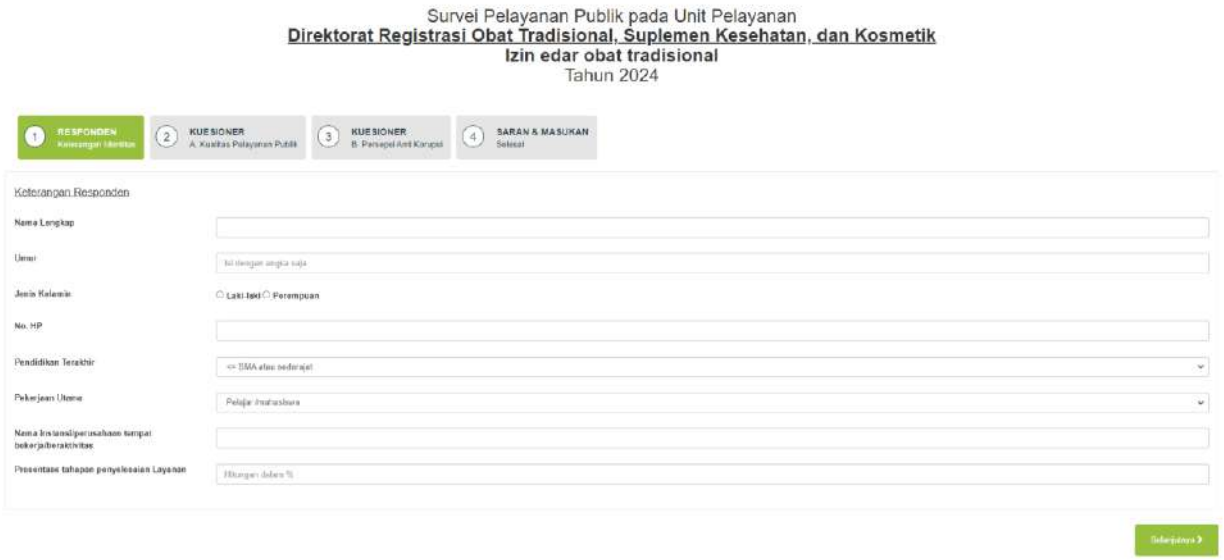
1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,68.
2. Unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan, yaitu: (1) Persyaratan, (2) Waktu Penyelesaian, dan (3) Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
3. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu: (1) Perilaku Pelaksana, (2) Biaya/Tarif, dan (3) Kompetensi Pelaksana.

Jakarta, Desember 2024
Direktur Registrasi Obat Tradisional,
Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik,

Anisyah, S.Si., Apt., MP
NIP 197411251999032009

LAMPIRAN

1. Kuesioner


Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
Izin edar obat tradisional
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

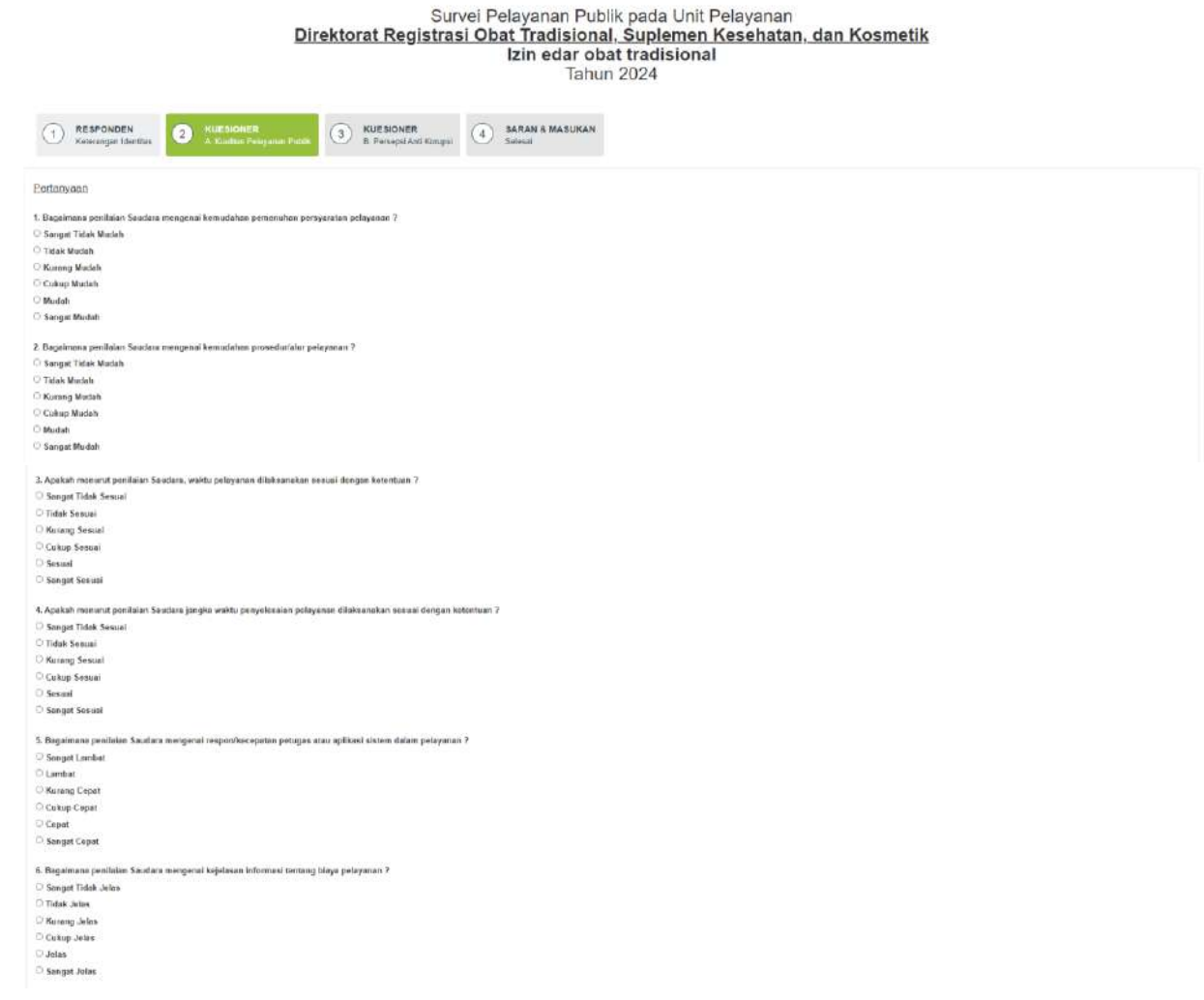
Pendidikan Terakhir — <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama — Pelajar/mahasiswa

Nama Instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Presentase tahapan penyelesaian Layanan — Hitungan dalam %

Selanjutnya


Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
Izin edar obat tradisional
Tahun 2024

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

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 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 ramah 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

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

« Kembali | Top | Selanjutnya »

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
Izin edar obat tradisional
Tahun 2024

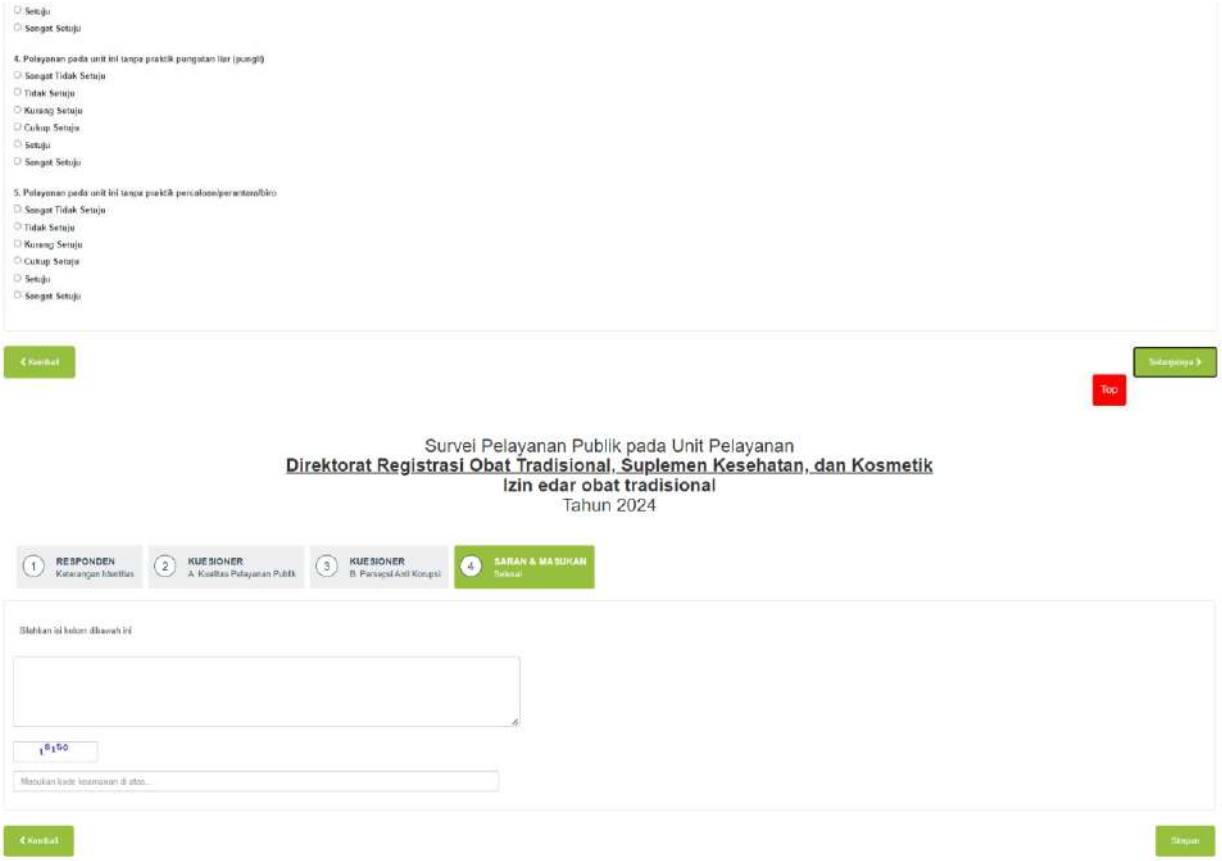
1 RESPONDEN Keterangan Identitas | 2 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik | 3 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi | 4 SARAN & MASUKAN Selesai

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



2. Hasil Olah Data SKM

TOTAL	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
Registrasi OTSKK											
Jlh Kuisioner	257										
Jumlah Nilai Perunsur	1369	1391	1392	1368	1371	1444	1407	1442	1456	1415	1423
NRR Per Unsur	5.327	5.412	5.416	5.323	5.335	5.619	5.475	5.611	5.665	5.506	5.537
			5.358								
NRR tertimbang	0.592	0.601	0.595			0.624	0.608	0.623	0.629	0.612	0.615
Jumlah NRR IKM tertimbang	5.501										
Nilai IKM	91.68										
	88.78	90.21	89.30			93.64	91.25	93.51	94.42	91.76	92.28

Izin Edar Obat Tradisional											
Jlh Kuisioner	52										
Jumlah Nilai Perunsur	261	267	265	256	259	283	269	282	281	276	273
NRR Per Unsur	5.019	5.135	5.096	4.923	4.981	5.442	5.173	5.423	5.404	5.308	5.250
			5.000								
NRR tertimbang	0.558	0.571	0.556			0.605	0.575	0.603	0.600	0.590	0.583
Jumlah NRR IKM tertimbang	5.239										
Nilai IKM	87.32										
	83.65	85.58	83.33			90.71	86.22	90.38	90.06	88.46	87.50

Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan											
Jlh Kuisioner	29										
Jumlah Nilai Perunsur	152	153	154	148	152	159	155	162	164	158	156
NRR Per Unsur	5.241	5.276	5.310	5.103	5.241	5.483	5.345	5.586	5.655	5.448	5.379
			5.218								
NRR tertimbang	0.582	0.586	0.580			0.609	0.594	0.621	0.628	0.605	0.598
Jumlah NRR IKM tertimbang	5.404										
Nilai IKM	90.06										
	87.36	87.93	86.97			91.38	89.08	93.10	94.25	90.80	89.66

Persetujuan Iklan OT, OK, SK											
Jlh Kuisioner	10										
Jumlah Nilai Perunsur	50	51	57	56	54	56	56	55	57	55	58
NRR Per Unsur	5.000	5.100	5.700	5.600	5.400	5.600	5.600	5.500	5.700	5.500	5.800
			5.567								
NRR tertimbang	0.556	0.567	0.619			0.622	0.622	0.611	0.633	0.611	0.644
Jumlah NRR IKM tertimbang	5.485										
Nilai IKM	91.42										
	83.33	85.00	92.78			93.33	93.33	91.67	95.00	91.67	96.67

Izin Edar Kosmetik											
Jlh Kuisioner	158										
Jumlah Nilai Perunsur	862	877	872	864	861	901	883	898	908	881	890
NRR Per Unsur	5.456	5.551	5.519	5.468	5.449	5.703	5.589	5.684	5.747	5.576	5.633
			5.479								
NRR tertimbang	0.606	0.617	0.609			0.634	0.621	0.632	0.639	0.620	0.626
Jumlah NRR IKM tertimbang	5.602										
Nilai IKM	93.36										
	90.93	92.51	91.32			95.04	93.14	94.73	95.78	92.93	93.88

Persetujuan Pelaksanaan Uji Praklinik dan Uji Klinik											
Jlh Kuisioner	8										
Jumlah Nilai Perunsur	44	43	44	44	45	45	44	45	46	45	46
NRR Per Unsur	5.500	5.375	5.500	5.500	5.625	5.625	5.500	5.625	5.750	5.625	5.750
			5.542								
NRR tertimbang	0.611	0.597	0.616			0.625	0.611	0.625	0.639	0.625	0.639
Jumlah NRR IKM tertimbang	5.588										
Nilai IKM	93.13										
	91.67	89.58	92.36			93.75	91.67	93.75	95.83	93.75	95.83

No.	Usia	Jenis	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
1	26	L	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	maju terus
2	43	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terus melangkah maju DitregOTSKKOS BPOM RI
3	26	L	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sungguh memuaskan pelayanannya. Semoga dapat terus ditingkatkan lagi. Sukses selalu BPOM, terus berjuang menjaga keamanan, kemanfaatan, dan mutu produk yang beredar di Indonesia. Salam kesehatan
4	24	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	
5	25	P	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yg diberikan sangat membantu para pelaku usaha.
6	25	P	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yg diberikan sangat membantu para pelaku usaha.
7	25	P	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yg diberikan sangat membantu para pelaku usaha.
8	25	P	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yg diberikan sangat membantu para pelaku usaha.
9	25	P	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yg diberikan sangat membantu para pelaku usaha.
10	25	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Sdh sangat bagus mohon ditingkatkan
11	29	L	1	7	Kosmetik	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	sudah baik
12	30	P	1	1	Kosmetik	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	Agar sering dilakukan desk konsultasi
13	40	L	2	6	Kosmetik	5	6	5	5	6	6	5	6	5	6	5	terimakasih BPOM
14	30	P	3	5	Kosmetik	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	
15	52	L	3	6	Kosmetik	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Sudah bagus
16	27	L	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Timeline update bisa cepat selesai
17	28	L	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
18	32	P	3	5	Suplemen Kesehatan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayanan sangat bagus
19	46	P	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan direktorat registrasi OT, SK dan Kosmetik sudah sangat bagus dan mohon dapat dipertahankan. Terima kasih
20	44	L	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Keep up the good work ????????????????
21	40	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat membantu
22	28	L	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik, semoga semakin service excellence
23	33	P	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
24	34	L	3	6	Kosmetik	4	6	6	5	5	5	5	6	6	5	6	Memuaskan
25	25	P	4	5	Kosmetik	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
26	28	L	3	5	Kosmetik	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih untuk informasi dan ilmu yang telah diberikan
27	27	P	3	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terimakasih
28	40	P	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik, mohon kedepannya untuk kendala teknis dapat diminimalkan sehingga proses registrasi produk baru dapat on schedule dan berjalan lancar dan diharapkan kedepannya Proses evaluasi produk bisa sesuai SLA yg sudah ditentukan dalam regulasi. Terima kasih banyak atas Perhatian dan kerjasamanya yang baik.
29	25	P	4	5	Kosmetik	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
30	23	P	3	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	sangat membantu dan mempermudah
31	22	P	3	7	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	untuk layanan loket via zoom semoga untuk ambil loket dipermudah
32	26	P	4	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semakin baik lagi kedepannya
33	34	L	3	6	Kosmetik	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
34	61	P	2	7	Kosmetik	5	5	4	5	4	6	5	5	5	4	5	Dapat dipertahankan yg sudah baik

No.	Usia	Jenis	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
35	27	P	4	5	Kosmetik	5	5	6	5	5	6	5	5	6	4	6	
36	29	P	4	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Sangat membantu permasalahan saya.
37	43	L	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Perbanyak kuota loket layanan konsultasi baik secara online dan off line, dikarenakan susah untuk mendapatkan akuota antrian
38	55	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat memuaskan. Mohon di pertahankan
39	27	P	4	1	Kosmetik	4	4	5	5	6	6	6	6	6	5	5	Diadakan bimtek secara berkala
40	32	P	4	5	Obat Tradisional	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	sangat baik dan informatif
41	21	P	1	5	Obat Tradisional	5	5	5	4	4	6	4	4	5	5	5	Lebih di tingkatkan lgi kecepatan dan dapat lebih teliti lagi
42	30	L	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Dapat lebih rutin dilakukan dalam satu tahun. Ingin mendapatkan pelatihan Registration Officer.
43	25	L	4	5	Kosmetik	4	4	3	3	3	6	4	4	5	4	4	
44	30	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga onestop service regis sering diadakan
45	36	L	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik, lanjutkan..
46	44	P	4	1	Obat Tradisional	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	
47	29	P	4	5	Obat Tradisional	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	Sudah oke!
48	31	P	4	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	Sata berharap BPOM dapat melaksanakan kegiatan desk konsultasi ini secara rutin ke Bali dalam waktu 1-2 kali setahun
49	34	P	4	5	Kosmetik	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	Sangat membantu, semoga dapat dilakukan lagi di Bali
50	41	L	4	3	Uji Klinik / Pra Klinik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas semua informasi dan konsultasi
51	37	P	4	6	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bagus
52	26	P	3	5	Obat Tradisional	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	Jika pengajuan ijin , ada revisi dimohon juga untuk mengisi contoh bagaiamana yang dimaksud agar tidak melakukan kesalahan berulang kepada instansi yang melakukan pengajuan terimakasih
53	32	P	2	6	Obat Tradisional	4	4	4	4	4	5	5	5	6	5	5	Semoga ke depan pelayanan registrasi OT/OBA timeline nya bisa lebih cepat seperti kosmetik. Dan berharap semoga pemerintah dapat menambah SDM lebih kepada Pelayanan ini agar perkembangan OBA di Indonesia lebih pesat dan semakin maju tanpa adanya keterlambatan waktu pelayanan karena kekurangan SDM.
54	31	L	4	5	Obat Tradisional	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik
55	29	L	4	5	Obat Tradisional	6	6	4	4	6	6	6	6	6	6	6	Sudah cukup baik, waktu atau timeline registrasi supaya bisa dipenuhi
56	63	L	3	6	Suplemen Kesehatan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah sangat optimal
57	33	P	3	5	Suplemen Kesehatan	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	
58	30	P	3	1	Obat Tradisional	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat baik dengan ada nya one service konseling secara langsung
59	31	L	4	6	Kosmetik	5	5	6	5	6	5	5	6	6	6	5	
60	40	L	2	6	Kosmetik	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	5	terima kasih atas pelayanan yang sangat baik dan cepat

No.	Usia	Jenis	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
61	38	P	4	5	Kosmetik	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	Terima kasih mba Meika atas konsultasinya DIP nya. Sangat jelas dan mudah dipahami. Banyak senyuman dan sangat sopan. Semoga tahun depan ada acara ini lagi di Bali. Sungguh sangat membantu. Terima kasih
62	32	P	2	5	Kosmetik	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	Mohon acara ini diselenggarakan lagi secara rutin
63	32	P	3	5	Suplemen Kesehatan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Belum ada
64	29	P	3	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
65	52	P	3	5	Kosmetik	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	Sudah cukup baik. Pelayanan help desk supaya lebih sering dilaksanakan untuk percepatan
66	32	P	3	5	Suplemen Kesehatan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	belum ada
67	32	P	4	5	Suplemen Kesehatan	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	Terimakasih atas pelayanan dan arahan yang diberikan.
68	28	P	4	3	Uji Klinik / Pra Klinik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
69	28	P	2	7	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik ramah
70	34	L	4	5	Suplemen Kesehatan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Deputi 2 BRAVO memberikan solusi dengan empa.Semoga deputi 2 khususnya bagian registrasi diberikan kemudahan selalu oleh Allah SWT amiin
71	33	P	4	5	Obat Tradisional	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	waktu evaluasi mohon disesuaikan dengan time line dan dengan metode time to respond sesuai perka bpom.
72	40	L	4	5	Obat Tradisional	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Sudah bagus, tinggal diperbanyak acara serupa untuk memudahkan berusaha
73	31	L	4	6	Kosmetik	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	
74	56	L	3	6	Obat Tradisional	5	5	5	5	5	6	5	6	3	5	5	Semoga sistem Asrot menerapkan teknologi AI segera terwujud.
75	29	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan yg baik
76	32	P	4	6	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Lebih sering ada kunjungan desk karena sangat bermanfaat
77	26	P	3	7	Obat Tradisional	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6	Sangat terbantu dengan adanya pelayanan langsung ke daerah tempat pelaku usaha melalui Acara One Stop Service. Penjelasan yang diberikan saat diskusi dengan petugas BPOM sangat jelas. Terima kasih
78	29	P	3	5	Suplemen Kesehatan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mantap, terima kasih
79	34	P	4	2	Uji Klinik / Pra Klinik	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	5	Ada program lanjutan yang mempertemukan peneliti/dosen dan pelaku industri untuk mempercepat proses hilirasi hasil penelitian
80	29	P	4	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	Untuk jaringan ketika melaksanakan konsultasi secara daring mohon lebih diperhatikan karena sedikit mengganggu proses konsultasi dan menyebabkan penjelasan sedikit kurang jelas
81	29	P	3	5	Suplemen Kesehatan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
82	29	P	3	5	Obat Tradisional	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
83	50	P	4	5	Suplemen Kesehatan	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Jika memungkinkan untuk konsultasi CS bisa dilakukan pada hari Senin s/d Kamis
84	44	P	4	5	Iklan	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
85	34	P	3	5	Obat Tradisional	4	4	4	4	4	6	5	6	6	6	4	
86	28	P	4	7	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	sudah baik

No.	Usia	Jenis	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
87	24	P	3	1	Obat Tradisional	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	
88	35	L	3	5	Iklan	1	1	5	5	5	4	5	5	6	5	6	N/A
89	41	P	4	5	Suplemen Kesehatan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat bagus agar dipertahankan, untuk layanan ke daerah juga sudah dilakukan dalam 3 bulan terakhir ada pelayanan prima
90	43	P	4	5	Obat Tradisional	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	Untuk web agar diusahakan untuk tidak terlalu sering troubel
91	47	L	4	5	Obat Tradisional	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	Tingkatkan fasilitas & kecepatan pelayanan sebaik mungkin.
92	57	L	1	5	Obat Tradisional	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	Kami mohon pendaftaran produk baru jangan terlalu lama, karena produk kami produk lokal Terima kasih
93	23	P	4	5	Kosmetik	4	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	Semoga pelayanannya lebih baik lagi
94	49	P	4	5	Suplemen Kesehatan	5	5	4	4	5	5	5	6	6	5	5	Sudah baik. Agar waktu untuk konsultasi tatap muka, bisa diperbanyak waktunya.
95	50	P	4	5	Suplemen Kesehatan	2	2	3	2	3	3	3	4	5	4	4	Untuk hari pelayanan ditambah senin sd jumat
96	34	P	3	5	Obat Tradisional	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	sudah bagus
97	47	P	4	6	Obat Tradisional	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	Semoga BPOM semakin baik
98	27	P	4	5	Suplemen Kesehatan	5	5	5	6	5	5	6	6	5	4	5	Baik
99	30	P	3	5	Obat Tradisional	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan sudah baik. semoga kedepannya lebih baik lagi
100	39	P	4	5	Obat Tradisional	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	saran untuk di CS kaLo bisa jika ada yang konsuL seLain aLur registrasi bisa toLng dijawab mungkin bisa bertanya kepada temen2 registrasi yang Lain untuk membantu para peLaku usaha yang tidak mendapat antrian konsuLtasi ke DM
101	47	P	4	5	Suplemen Kesehatan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mohon dibantu untuk verifikasi SPB dan SK disetujui bisa lebih dipercepat
102	32	P	4	5	Obat Tradisional	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih atas pelayanan dalam proses registrasi produk kami.
103	28	P	2	5	Obat Tradisional	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
104	29	P	4	5	Obat Tradisional	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	6	Semoga kedepannya pelayanan yang diberikan dapat lebih baik dan lebih cepat lagi. Terima kasih.
105	35	L	4	5	Obat Tradisional	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	Agar memperbolehkan kembali Variasi Perubahan Nama Produk (Perubahan pada pokok nama produk) dengan atau tanpa perubahan distributor agar memudahkan UMK OBA bekerjasama dengan distributor.
106	25	P	4	7	Obat Tradisional	2	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	mohon untuk waktu pengeluaran izin edar produk baru untuk dipercepat dan perlu meningkatkan komunikasi dengan industri melalui forum konsultasi rutin serta diperlukan sosialisasi untuk penyediaan akses informasi terkait peraturan baru dan referensi dasar atau panduan tentang registrasi obat tradisional
107	27	P	2	5	Obat Tradisional	5	5	5	4	4	6	4	5	5	5	5	Harapan kami proses registrasi bisa sesuai dengan timeline yang telah ditetapkan. penambahan tim pada evaluator, perbanyak desk konsultasi dan permudah akses komunikasi Demikian terimakasih atas perhatian nya

No.	Usia	Jenis	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
108	34	L	4	1	Obat Tradisional	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Jawaban memuaskan
109	31	L	3	5	Obat Tradisional	5	6	5	4	5	5	5	5	6	5	6	Terimakasih atas layanan nya, semoga terus bisa ditingkatkan sehingga proses registrasi bisa lebih cepat lagi.
110	45	P	4	5	Suplemen Kesehatan	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan sudah cukup baik, tetapi untuk pelayanan CS kenapa diubah jadi cuma 2 hari Senin dan Rabu, semoga bisa Senin - Kamis lagi, terimakasih.
111	24	L	1	5	Obat Tradisional	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat membantu sekali desk registrasi ini dan sangat memuaskan hasil yg di sampaikan petugas evaluator
112	42	L	4	1	Obat Tradisional	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
113	26	L	4	5	Obat Tradisional	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	kegiatan seperti ini sangat membantu untuk pihak plaku usaha UMKM, Saya harap agar kegiatan seperti ini sering di lakukan untuk mengatasi dan membantu atas kebingungan dari pelaku usaha, saya ucapkan banyak terikamasih kepada pihak penyelegara.
114	43	L	3	5	Obat Tradisional	2	2	5	5	5	4	4	6	5	5	4	SAYA SANGAT SETUJU BILA PETUGAS MEMBERIKAN TOLERANSI DAN KEMUDAHAN BAGI PELAKU USAHA YANG BETU-BETUL INGIN DI ATUR DAN DI DAMPINGI OLEH BPOM UNTUK MAJU BERSAMA MENINGKATKAN MUTU PRODUK-PRODUK LOKAL DI INDONESIA
115	47	L	1	5	Obat Tradisional	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayanan sudah sangat baik, agar selalu dipertahankan
116	26	L	4	5	Kosmetik	4	4	6	3	4	6	5	5	6	5	5	Mohon agar loket konsultasi DM dikembalikan seperti dulu jadwalnya (Senin-Kamis) karena jika hanya di hari Kamis saja, pelaku usaha akan kesulitan untuk berkonsultasi. Terima kasih.
117	29	L	4	7	Obat Tradisional	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Sering dilakukannya desk kosnsultasi
118	27	P	4	5	Obat Tradisional	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah memuaskan
119	29	P	4	5	Suplemen Kesehatan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih atas pelayanan, dukungan dan kerjasama dalam registrasi OT. Izin memberi saran mohon dari BPOM agar dapat SLA/ kepastian timeline evaluasi berkas (sebelum SPB) dan penerbitan SK (sejak revisi desain pendaftar upload) sehingga terdapat kejelasan timeline yang dapat pelaku usaha perhitungkan dalam manajemen timeline registrasi di internal.
120	29	P	4	5	Iklan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih atas pelayanan, dukungan dan kerjasama dalam registrasi SK dan Kuasi. Izin memberi saran mohon dari BPOM agar dapat SLA/ kepastian timeline evaluasi berkas (sebelum SPB) dan penerbitan SK (sejak revisi desain pendaftar upload) sehingga terdapat kejelasan timeline yang dapat pelaku usaha perhitungkan dalam manajemen timeline registrasi di internal.
121	29	P	4	5	Iklan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih atas pelayanan, dukungan dan kerjasama dalam registrasi iklannya. Izin memberi saran : - mohon dari BPOM bila terdapat pengajuan versi yang serupa lebih dari 1 misalnya iklan 15s dan 30s, agar lebih sinkron tambahan data yang diberikan. - mohon konsultasi tatap muka seperti semula dapat diadakan kembali karena untuk diskusi menyampaikan pendapat lebih mudah melalui konsultasi offline
122	33	P	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	
123	22	P	1	1	Kosmetik	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	

No.	Usia	Jenis	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
124	27	P	4	5	Suplemen Kesehatan	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	-
125	30	P	4	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sarannya : Mohon untuk layanan konsultasi lebih dipermudah bu untuk mendapatkan antriannya, kami kesusahan dengan sistem pengambilan antrian. Jika memang tidak mendapatkan antrian terus tolonglah diberi izin untuk on the spot jika ada masalah yang urgent karena atasan biasanya tidak menerima alasan bahwa kami sudah mencoba berbagai cara untuk mendapatkan antrian. Mohon adanya kebijaksanaan mengenai hal tersebut. Terimakasih.
126	26	P	4	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Saran untuk dapat membahas konfirmasi-konfirmasi dari Notifkos pada Rubik selanjutnya
127	23	P	2	5	Obat Tradisional	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	..
128	30	L	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sering buat kegiatan (minimal 1 bulan sekali) untuk para pelaku usaha dan penanggung jawab teknis untuk penggunaan aplikasi notifikasi dan upgrade peraturan BPOM yang mendukung
129	42	P	3	7	Suplemen Kesehatan	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	terima kasih untuk informasi yang sudah diberikan, harapan kami kedepannya kami sering di bimbing dan bisa menyelesaikan tambahan data yang dibutuhkan. terima kasih
130	44	P	4	4	Iklan	5	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	Terimakasih atas pelayanan yang di berikan. Semoga makin meningkatkan pelayanan dan percepatan dalam evaluasi pra SPB
131	37	L	4	5	Kosmetik	1	1	5	5	5	6	6	6	5	6	6	BAUK
132	35	P	4	5	Uji Klinik / Pra Klinik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semua sudah baik. Mungkin perlu adanya dilakukan pendampingan jika ada produk yang memang belum terjawab dari Tambahan Data yang sudah disubmit.
133	4	L	4	5	Uji Klinik / Pra Klinik	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	-
134	32	L	4	6	Suplemen Kesehatan	4	4	5	4	5	5	4	5	6	5	4	Pemeriksaan registrasi dari awal pemeriksaan sebaiknya sudah sangat terperinci
135	38	L	4	5	Suplemen Kesehatan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	NA
136	73	P	4	2	Uji Klinik / Pra Klinik	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	Sudah baik, harus dipertahankan.
137	54	P	4	5	Suplemen Kesehatan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik agar dipertahankan.
138	39	P	4	2	Uji Klinik / Pra Klinik	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga PPUPK semakin lengkap utk banyak model hewan dengan kriteria FINER (feasible, interesting, novelty, ethics, dan relevant).
139	43	L	3	6	Obat Tradisional	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan terus mutu pelayanan menjadi yang TERBAIK
140	20	P	1	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik
141	25	P	2	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik
142	25	P	2	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik
143	25	P	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik
144	25	P	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik
145	19	P	1	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada
146	27	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Evaluator sangat ramah dan membantu
147	31	L	4	5	Kosmetik	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	sudah bagus. aplikasi baru nya masih tidak stabil
148	37	L	4	5	Kosmetik	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	mantap
149	35	P	3	5	Kosmetik	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	

No.	Usia	Jenis	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
150	32	L	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah bagus
151	33	P	4	5	Kosmetik	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	regkos sangat baik dalam memberikan layanan bagi kami. terimakasih BPOM
152	32	P	1	5	Kosmetik	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	6	Terimakasih BPOM atas layanan yang diberikan
153	48	L	4	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	6	Semoga pelayanan BPOM selalu baik dan semakin baik
154	31	P	3	5	Kosmetik	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	Maju terus regkos!
155	27	P	4	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	Terimakasih BPOM. Semoga tetap dijaga kualitas layanannya
156	23	P	3	1	Kosmetik	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik
157	25	P	4	5	Kosmetik	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah oke
158	40	P	2	7	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	Tidak ada
159	45	L	3	6	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	-
160	27	P	4	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga bisa lebih baik lagi
161	33	P	4	5	Kosmetik	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	Petugas dapat menjawab pertanyaan perusahaan dalam sesi konsultasi dengan baik
162	29	P	4	5	Kosmetik	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	-
163	32	P	4	5	Kosmetik	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	-
164	27	P	4	5	Kosmetik	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	-
165	40	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	-
166	39	L	3	5	Kosmetik	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	-
167	32	P	4	5	Obat Tradisional	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	-
168	34	L	4	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah bagus
169	25	P	4	5	Kosmetik	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	sudah baik
170	33	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	-
171	45	P	4	5	Obat Tradisional	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga Ditreg OTSK semakin berjaya di tahun tahun ke depan, lebih baik dan lebih baik lagi dari tahun tahun sebelumnya.
172	34	L	3	6	Kosmetik	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	6	Mohon maaf dengan sangat. Ijin menyampaikan keluhan terkait bagian evaluator. Beberapa kali evaluator meminta data yang sebenarnya data sudah saya berikan dan terkadang menyulitkan permintaan data seperti meminta CoA asli dari penyuling. Kan ini tidak mungkin karena saya beli dari importir dan pasti importir akan keluarkan coa dari lab-nya importir dan pasti importir tidak kan mau memberi tahu penyuling aslinya karena tentu saja saya bisa beli langsung ke penyuling dan tidak beli lagi ke importir. Mohon untuk evaluator lebih mudah dalam persyaratan data.
173	33	L	4	5	Obat Tradisional	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Sering sering adakan acara desk didaerah untuk mempercepat proses perijinan
174	37	P	4	5	Suplemen Kesehatan	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	Sudah bagus
175	28	P	3	5	Obat Tradisional	5	4	5	5	4	5	6	6	6	5	6	Semoga pelayanan selalu ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.
176	27	P	4	5	Iklan	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5	6	Terima kasih banyak atas pelayanan yang baik selama ini. Semoga dapat selalu dipertahankan
177	39	P	4	5	Obat Tradisional	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat baik
178	42	L	4	5	Obat Tradisional	4	5	4	4	5	6	5	5	5	4	4	Semoga petugas dapat meningkatkan kinerja yang sudah baik menjadi lebih baik lagi. Terimakasih Bpom dan Bapak/Ibu petugas

No.	Usia	Jenis	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
179	44	P	4	4	Suplemen Kesehatan	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan di direktorat registrasi obat sudah baik. Semoga dapat di pertahan kan dan di tingkat kan ke depan nya. Juga makin dilakukan percepatan evaluasi untuk proses keluar nya SPB
180	32	P	4	5	Suplemen Kesehatan	4	5	4	5	4	6	4	5	6	6	5	Pelayanan sudah cukup baik, semoga timeline registrasi produk bisa lebih cepat lagi.. terimakasih
181	38	P	4	5	Obat Tradisional	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	Verifikasi sangat lama
182	27	P	3	5	Suplemen Kesehatan	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	-
183	20	P	3	5	Kosmetik	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	Sudah cukup baik dan memadai dalam segala aspek
184	29	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
185	34	P	4	1	Kosmetik	6	6	5	5	6	6	5	6	5	6	6	
186	35	P	3	5	Kosmetik	5	6	5	5	5	6	6	5	6	5	6	Terimakasih atas layanan yang diberikan agar terus ditingkatkan dan semakin dipermudah
187	35	P	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	
188	29	L	3	6	Kosmetik	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	-
189	29	L	3	5	Kosmetik	6	6	5	5	6	6	5	6	5	6	6	
190	23	P	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mba Diatri sangat membantu dan sangat baik :) terima kasih
191	28	P	3	5	Kosmetik	5	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	Agar ditambah pegawainya sehingga pelayanan dapat semakin meningkat dan timeline dapat semakin dipercepat
192	28	P	3	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	-
193	27	P	3	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
194	36	P	4	2	Kosmetik	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	Pelayanan sangat baik, hanya saja pengambilan antrian konsulnya yang butuh kesabaran ekstra. Kami selalu kesulitan untuk mendapatkan nomor antrian, baru buka web sudah penuh. mungkin bisa ditambahkan kapasitas untuk konsul perharinya. sehingga kendala kami tidak tertunda lama. terima kasih
195	23	P	3	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
196	24	P	3	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
197	26	P	4	1	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
198	30	L	3	7	Kosmetik	1	5	4	4	4	5	5	5	6	6	6	sudah cukup baik
199	24	P	4	5	Kosmetik	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
200	33	L	1	6	Kosmetik	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	sudah baik
201	34	L	3	1	Obat Tradisional	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat baik
202	47	P	4	5	Kosmetik	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	sudah baik
203	49	P	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga makin lebih baik lagi pelayanannya
204	42	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
205	54	P	3	5	Obat Tradisional	5	6	6	4	5	6	5	6	6	6	5	Lebih memperhatikan jangka waktu penyelesaian proses registrasi produk khususnya pada saat evaluasi desain kemasan.
206	34	L	3	6	Kosmetik	5	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	Agar kuota loket konsultasi ditambahkan dan layanan desk sering dilakukan
207	26	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat bagus
208	41	L	3	5	Kosmetik	5	6	5	5	5	6	5	6	6	5	6	Tetap dipertahankan dan semoga produk konfirmasi dapat segera diselesaikan sesuai timeline
209	29	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	tingkatkan
210	26	P	4	5	Kosmetik	5	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	Semakin diperbanyak layanan desk dan coaching nya
211	40	P	3	5	Kosmetik	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
212	31	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan pelayanan prima direktorat 2 OTSKKos. Terutama tim Ditreg Kosmetik & Ditwas Kosmetik

No.	Usia	Jenis	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
213	27	P	2	5	Kosmetik	4	4	4	4	3	5	4	5	6	5	5	Sistem notifikasi sudah sangat baik, namun ada beberapa kendala yang kami rasa perlu di evaluasi, pada sistem notifikasi sebaiknya jangka waktu (untuk registrasi/pelayanan) sesuai dengan yang ditentukan. Untuk kuota konsultasi diperbanyak.
214	54	L	3	6	Kosmetik	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	TINGKATKAN TERUS PELAYANAN YANG BAIK DAN CEPAT
215	48	L	3	6	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	PERTAHANKAN PELAYANAN YANG BAIK DAN CEPAT
216	26	L	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sukses selalu
217	57	P	3	1	Kosmetik	5	6	6	5	5	5	5	5	6	5	4	JANGAN CEPAT PUAS ATAS PELAYANAN SAAT INI
218	34	L	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mohon jumlah petugas/evaluator ditambahkan agar dapat mempercepat pelayanan
219	48	L	3	6	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	TINGKATKAN TERUS PELAYANAN YANG BAIK
220	60	L	3	6	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	UNTUK PELAYANAN SAAT INI SUDAH BAIK. PERTAHANKAN
221	45	L	1	6	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
222	54	L	3	6	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	PERTAHANKAN PELAYANAN YANG BAIK DAN CEPAT
223	65	L	1	6	Kosmetik	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
224	54	P	1	6	Kosmetik	5	5	5	5	6	5	6	6	6	5	4	
225	42	L	1	6	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
226	31	L	3	5	Obat Tradisional	4	5	4	3	4	5	5	5	6	5	5	Semoga semakin memberikan kemudahan kepada para umkm untuk terus maju dan dapat bersaing
227	28	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	terima kasih direktorat otsk atas pelayanannya sangat mudah diakses
228	64	P	4	5	Suplemen Kesehatan	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	
229	56	P	4	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	-'
230	35	P	3	5	Suplemen Kesehatan	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	-
231	27	P	3	5	Kosmetik	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	Perlu ditingkatkan
232	31	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	
233	25	P	4	5	Kosmetik	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	agar lebih cepat lagi
234	59	P	4	5	Obat Tradisional	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah baik (Good)
235	26	L	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Transparan, cepat, bersih
236	37	P	2	5	Kosmetik	5	6	5	6	5	5	6	6	6	5	6	sampai dengan saat ini smua pelayanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Izin edar kosmetika sangat berjalan dengan sesuai timeline, dan berjalan lancar, kompetensi para evaluator sangat kompeten sehingga menjadi kenyamanan kami selaku pelaku usaha apabila ada kendala, Terima kasih
237	29	P	4	5	Iklan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga bisa terus membantu masyarakat dalam proses perizinan periklanan ,karna saya sangat berterimakasih telah dibantu oleh tim sireka dalam menyelesaikan permasalahan atau kendala yg saya alami
238	27	P	3	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	Semoga BPOM semakin baik lagi dalam memberikan pelayanan
239	23	P	1	1	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	Terimakasih BPOM atas layanan yang telah diberikan. Semoga bisa lebih baik lagi
240	37	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	semoga dapat ditingkatkan
241	40	P	3	6	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	sudah diperbaiki
242	24	P	1	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
243	33	P	2	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-

No.	Usia	Jenis	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Saran
244	39	P	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	GOOD PELAYANAN BPOM
245	49	P	3	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga makin lebih baik pelayanan nya
246	40	P	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
247	28	L	4	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	
248	24	P	1	5	Kosmetik	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	
249	35	P	4	5	Iklan	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	sudah bagus
250	34	P	1	5	Kosmetik	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	tidak ada
251	43	L	3	5	Kosmetik	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	Mohon agat pelayanan pengambilan loket konsultasi registrasi kosmetik dapat diberikan kuota lebih, karena begitu loket pelayanan dibuka, kurang dari lima menit sudah penuh. Terima kasih atas perhatian dan pelayanan yang diberikan. Semangat ya.
252	42	P	4	5	Kosmetik	4	4	5	5	4	6	5	5	5	4	4	Mohon dipertimbangkan untuk ditambahkan jalur komunikasi konsultasi via email yang dapat diakses melalui subsite Regkos. Terima kasih.
253	25	P	3	5	Obat Tradisional	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
254	42	P	3	5	Iklan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat bagus pelayanannya. Tetap dipertahankan.
255	53	P	4	5	Iklan	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	Tetap Pertahankan layanan yang sudah baik dan memberi layanan utk IT dalam waktu cukup karena sering ada kendala di bagian sistem yang ada.
256	38	P	4	2	Uji Klinik / Pra Klinik	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	Terima kasih atas layanan nya
257	47	P	4	5	Suplemen Kesehatan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mohon untuk terus meningkatkan pelayanan yg saat ini sudah baik. Terima kasih

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. 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 : dirregalkkos@pom.go.id; Website : www.pom.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK
NOMOR: HK.02.02.42.02.24.58.A

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

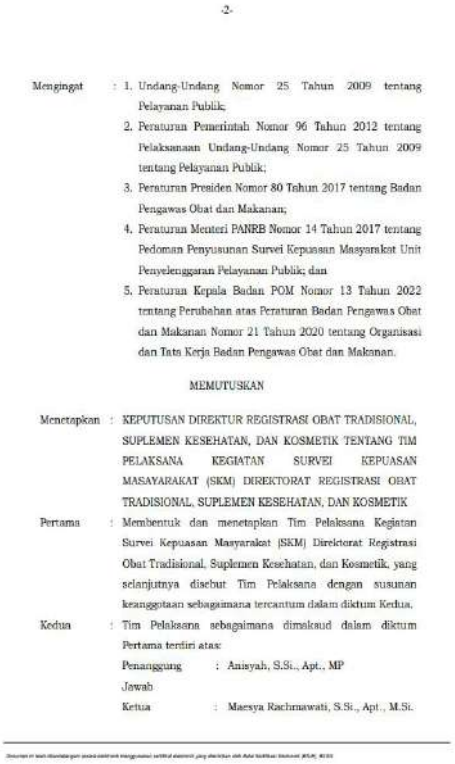
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

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); dan

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan 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.



-2-

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 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 Penyelenggaran Pelayanan Publik; dan
5. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan.

MEMUTUSKAN

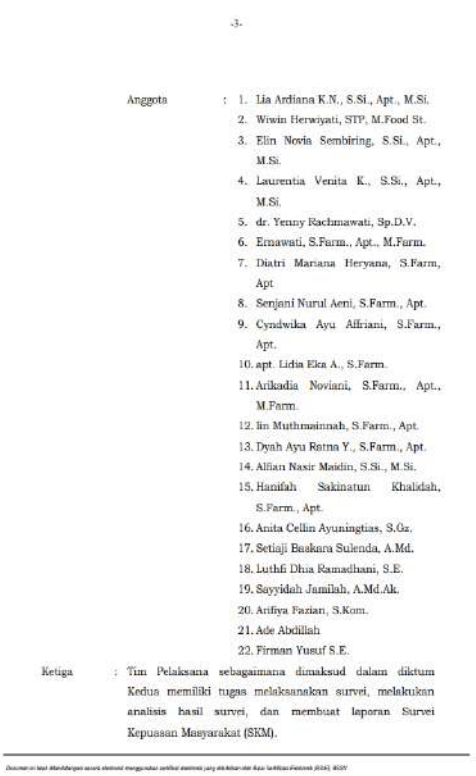
Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK TENTANG TIM PELAKSANA KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASAYARAKAT (SKM) DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK

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 : Anisyah, S.Si., Apt., MP

Ketua : Maesya Rachmawati, S.Si., Apt., M.Si.



-3-

Anggota :
1. Lia Ardiana K.N., S.Si., Apt., M.Si.
2. Wiwin Herwiyati, STP, M.Food St.
3. Elin Novia Sembiring, S.Si., Apt., M.Si.
4. Laurentia Venita K., S.Si., Apt., M.Si.
5. dr. Yenny Rachmawati, Sp.D.V.
6. Emawati, S.Farm., Apt., M.Farm.
7. Diatri Mariana Heryana, S.Farm, Apt
8. Senjani Nurul Aeni, S.Farm., Apt.
9. Cyndwika Ayu Alfriani, S.Farm., Apt.
10. apt. Lidia Elca A., S.Farm.
11. Arikadia Noviani, S.Farm., Apt., M.Farm.
12. Iin Muthmainnah, S.Farm., Apt.
13. Dyah Ayu Ratna Y., S.Farm., Apt.
14. Alfian Nasir Maidin, S.Si., M.Si.
15. Hanifah Sakinatun Khalidah, S.Farm., Apt.
16. Anita Cellin Ayuningtias, S.Gz.
17. Setiaji Baskara Sulenda, A.Md.
18. Luthfi Dhia Ramadhani, S.E.
19. Sayyidah Jamilah, A.Md.Ak.
20. Arifiya Fazian, S.Kom.
21. Ade Abdillah
22. Firman Yusuf S.E.

Ketiga : Tim Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua memiliki tugas melaksanakan survei, melakukan analisis hasil survei, dan membuat laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

-4-

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal 31 Desember 2024. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini, maka akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 1 Februari 2024
Direktur Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik,

Anisyah, S.Si., Apt., MP

b. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

- Dokumentasi Rapat tanggal 24 Desember 2024

2024 Semester 2
Laporan
Survei Kepuasan masyarakat

Direktorat Registrasi Obat Tradisional,
Suplemen Kesehatan dan Kosmetik