

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Direktorat Pemberdayaan Masyarakat
dan Pelaku Usaha Obat Tradisional,
Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

Badan Pengawas Obat dan Makanan



**TAHUN
2026**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	3
 BAB I	 4
PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
 BAB II	 8
ANALISIS DATA SKM	8
2.1 Analisis Responden.....	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	10
2.4 Tren Nilai SKM.....	12
 BAB III	 13
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	13
 BAB IV	 15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1 Kuesioner	16
2 Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	19

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Syamsidar Thamrin, ST, MBA
NIP : 19700809 200003 2 004
Jabatan : Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha
Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
Unit Kerja : Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha
Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

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, 14 Agustus 2025

Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha
Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik



Syamsidar Thamrin, ST, MBA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya diarahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, transparan, dan akuntabel. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik beserta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 menegaskan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi masyarakat menjadi bagian penting dalam memperoleh umpan balik mengenai kualitas pelayanan sekaligus menjadi dasar bagi penyelenggara dalam melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Sejalan dengan amanat tersebut, Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memberikan acuan bagi penyelenggara dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Sebagai salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan, Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai sarana untuk memperoleh persepsi dan masukan langsung dari pengguna layanan. Hasil survei menjadi bahan evaluasi dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah memenuhi harapan masyarakat maupun aspek yang masih memerlukan peningkatan. Selanjutnya, hasil tersebut menjadi dasar penyusunan rencana tindak lanjut sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan publik yang semakin responsif, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap perbaikan pelayanan secara berkelanjutan, laporan ini tidak hanya menyajikan hasil pelaksanaan SKM pada periode berjalan, tetapi juga memuat perkembangan dan realisasi tindak lanjut atas hasil survei pada periode sebelumnya. Dengan demikian, pelaksanaan SKM diharapkan dapat menjadi instrumen evaluasi yang berkesinambungan dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan Direktorat kepada masyarakat dan pelaku usaha.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kometik namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kometik yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya

ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan seperti Tabel 1.

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	19 Januari s.d. 28 Februari 2026
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	2 Maret s.d. 20 Maret 2026
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2026
3.	Pengolahan survei	1 Juli s.d. 31 Juli 2026
4.	Pelaporan survei oleh UPP	1 Agustus s.d. 15 Agustus 2026

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017, yaitu berdasarkan jumlah populasi penerima layanan pada tahun sebelumnya. Jumlah penerima layanan tahun 2025 adalah 498 orang, sehingga berdasarkan Tabel Sampel Morgan & Krejcie maka responden survei tahun 2026 sebanyak 81 orang, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Responden

No.	Jenis Layanan	Populasi	Sampel
1.	Konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha di bidang Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	498	81
Jumlah		498	81

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 81 orang responden, dengan rincian seperti Tabel 3.

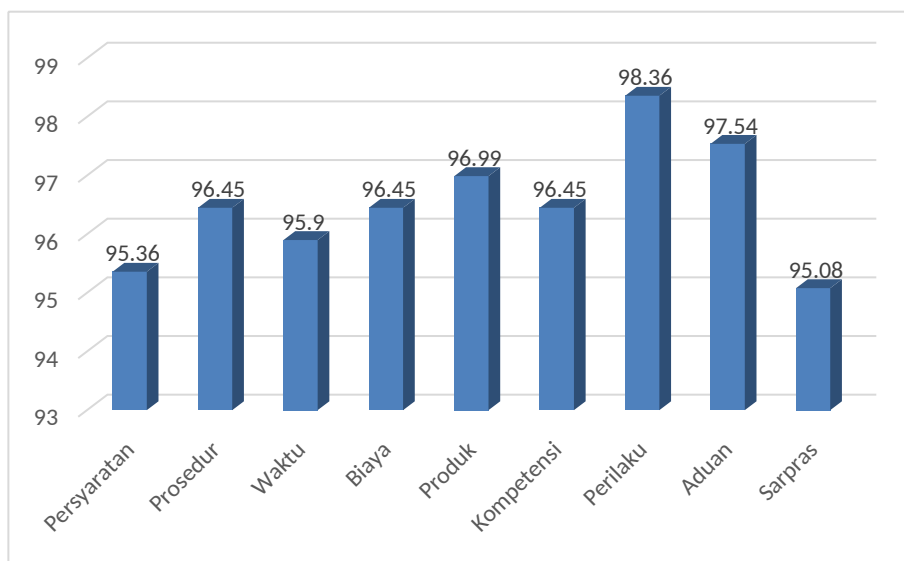
Tabel 3. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	23	28,75
		Perempuan	58	72,50
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	6	7,50
		D1/D2/D3	6	7,50
		D4/S1	25	31,25
		S2/Profesi/S3	44	55,00
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	17	21,25
		Pegawai Swasta	23	28,75
		Wiraswasta	27	33,75
		Pelajar mahasiswa	2	2,50
		Perusahaan pengurus jasa kepabeanan	0	0
		Pegawai BUMN/D	0	0
		Dosen/peneliti	0	0
		Lainnya	12	15,00
4	Usia	≤ 25 Tahun	12	15,00
		26 – 30 Tahun	13	16,25
		31 – 35 Tahun	14	17,50
		36 – 40 Tahun	13	16,25
		41 – 45 Tahun	9	11,11
		46 – 50 Tahun	7	8,64
		51 – 55 Tahun	11	13,58
		56 – 60 Tahun	1	1,23
		≥ 60 Tahun	1	1,23
5	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	81	100,00
		Disabilitas	0	0

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM
1.	Konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha di bidang Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	81	95,36	96,45	95,9	96,45	96,99	96,45	98,36	97,54	95,08	96.51
Rerata IKM Per Unsur			95,36	96,45	95,9	96,45	96,99	96,45	98,36	97,54	95,08	96.51
IKM Unit Layanan			96.51									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis data SKM, diketahui bahwa aspek **waktu penyelesaian, persyaratan layanan dan sarana prasarana** merupakan 3 (tiga) isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana prasarana mendapatkan nilai paling rendah yaitu 95,08, diikuti persyaratan layanan sebesar 95,36 dan waktu penyelesaian sebesar 95,90.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, didapat beberapa masukan agar UPP melakukan peningkatan dan perluasan fasilitasi bagi pelaku UMKM, khususnya melalui penambahan fasilitas bimbingan teknis dan *desk* konsultasi, pendampingan secara langsung maupun *on-site* yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan, serta peningkatan sosialisasi dan konsultasi publik terutama bagi pelaku usaha mikro dan kecil. Responden juga mengharapkan informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan tahapan perizinan, khususnya pendaftaran izin edar, disajikan secara lebih sederhana dan mudah dipahami, antara lain melalui infografis. Selain itu, diperlukan pembaruan informasi layanan dan kebijakan secara lebih cepat dan berkala untuk mencegah miskomunikasi serta memastikan pelaku usaha memperoleh informasi yang tepat dan terkini.

Berdasarkan hasil survei dan saran dari pengguna layanan, maka Direktorat PMPU OTSKK menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama tindak lanjut adalah melakukan sosialisasi melalui media sosial secara berkala terkait waktu penyelesaian, persyaratan layanan dan sarana

prasarana untuk layanan konsultasi di Direktorat PMPU OTSKK.

Persyaratan layanan yang tercantum dalam Standar Pelayanan Direktorat Tahun 2026 telah dibuat sesederhana mungkin, yaitu 1) identitas pemohon (nama, jenis kelamin, nomor telepon/email/alamat, pekerjaan) dan 2) informasi yang dibutuhkan oleh pemohon. Untuk waktu penyelesain layanan konsultasi telah ditetapkan pada standar pelayanan yaitu 1 (satu) hari kerja, dan hasil monev waktu penyelesaian layanan pada tahun 2024 adalah 23 menit dan tahun 2025 adalah 19 menit. Realisasi waktu penyelesaian layanan selalu dibawah timeline yang telah ditetapkan. Direktorat PMPU OTSKK telah menyediakan Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berupa: 1). Parkir dan Ruang Tunggu; 2). Sarana dan Prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan, antara lain: Parkiran; Jalur kelompok rentan; Kursi roda; Tongkat, alat bantu berdiri dan kruk Ruang tunggu; Toilet; Locket; Petugas pendamping pengguna layanan kelompok rentan; dan Media cetak beraksara braille. 3). Sarana Penunjang Lain, antara lain Ruang laktasi/nursery; Ruang ibadah; Arena bermain anak; Kantin; Anjungan tunai mandiri (ATM); Sistem antrian online; Alat pemadam api ringan (APAR); Hydrant; Charging box; Sarana sanitasi; Lift; E-kiosk; Banner; Video wall; Mesin fotokopi; dan Klinik. 4). Sarana Front Office.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, unsur dengan 3 (tiga) nilai terendah terjadi akibat kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat belum terpapar terkait **waktu penyelesaian, persyaratan layanan dan sarana prasarana** di Direktorat PMPU OTSKK. Oleh karena itu, maka disusun rencana tindak lanjut untuk perbaikan layanan kedepan seperti pada Tabel 5.

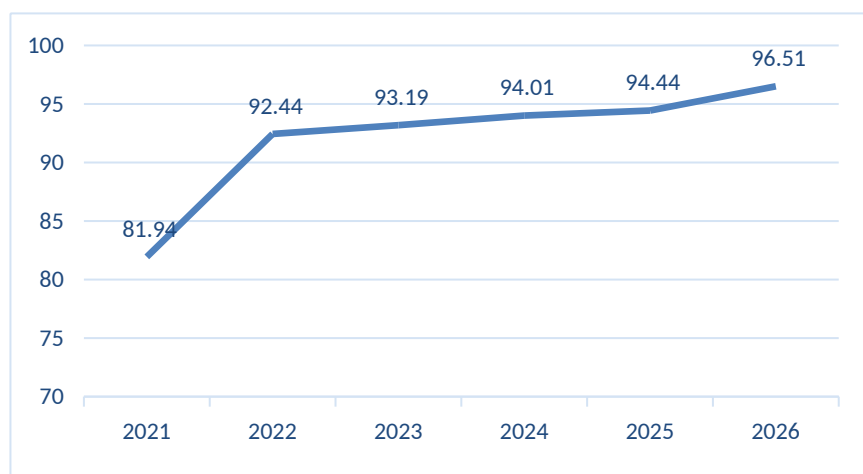
Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu penyelesaian	Melakukan sosialisasi melalui media sosial secara berkala terkait waktu penyelesaian pelayanan di Direktorat PMPU OTSKK	Agustus 2026	Pokja Pelayanan Publik
2	Persyaratan layanan	Melakukan sosialisasi melalui media sosial secara berkala terkait persyaratan layanan di Direktorat PMPU OTSKK	Agustus 2026	Pokja Pelayanan Publik
3	Sarana dan	Melakukan sosialisasi melalui	Agustus 2026	Pokja Pelayanan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
	prasarana	media sosial secara berkala terkait sarana dan prasarana di Direktorat PMPU OTSKK		Publik

2.4 Tren Nilai SKM

Tren nilai kepuasan penerima layanan konsultasi di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dilihat melalui Gambar 2 berikut :



Gambar 2. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Gambar 2 memperlihatkan tren nilai SKM selama kurun waktu 6 tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat dari tahun ke tahun, sehingga dapat disimpulkan bahwa Direktorat PMPU OTSKK telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA (TAHUN 2025)

Hasil survei kepuasan masyarakat Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	92,16
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,79
3	Waktu Penyelesaian	94,12
4	Biaya/Tarif	94,44
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93,79
6	Kompetensi Pelaksana	95,75
7	Perilaku Pelaksana	96,08
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,08
9	Sarana dan Prasarana	93,79

Berdasarkan data Tabel 6 terdapat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan terutama 3 (tiga) unsur dengan nilai ternedah. Direktorat PMPU OTSKK telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 (tiga) unsur tersebut. Adapun tindaklanjut adalah seperti pada Tabel 7.

Tabel 7. Tindaklanjut SKM 2025

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah ditindak lanjuti	Deskripsi TL	Dokumentasi kegiatan
1.	Sosialisasi terkait Persyaratan	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi terkait Persyaratan layanan konsultasi pada 25 Agustus 2025 melalui IG Direktorat PMPU OTSKK @pmpuotskk.bpom	https://www.instagram.com/p/DNw9kJOQtgN/?igsh=MTMzdDB5dmVieDloMg%3D%3D&img_index=4 
2.	Sosialisasi terkait Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi terkait Produk Spesifikasi Jenis Layanan pada 25 Agustus 2025 melalui IG Direktorat PMPU OTSKK @pmpuotskk.bpom	https://www.instagram.com/p/DNw9kJOQtgN/?igsh=MTMzdDB5dmVieDloMg%3D%3D&img_index=4 
3.	Sosialisasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada 25 Agustus 2025 melalui IG Direktorat PMPU OTSKK @pmpuotskk.bpom	https://www.instagram.com/p/DNw9kJOQtgN/?igsh=MTMzdDB5dmVieDloMg%3D%3D&img_index=4 

BAB IV

KESIMPULAN

1. Terdapat 81 responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat PMPU OTSKK Tahun 2026. Responden ini adalah pengguna layanan konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha di bidang Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat PMPU OTSKK mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 96,51.
3. Tren nilai SKM Direktorat PMPU OTSKK menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
4. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian Pelayanan, Persyaratan Layanan, dan Sarana Prasarana.
5. Direktorat PMPU OTSKK telah 100% menindaklanjuti hasil SKM periode tahun 2025.

Jakarta, 14 Agustus 2026

Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha
Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik



Syamsidar Thamrin, ST, MBA
NIP. 19700809 200003 2 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Link Kuisener SKM Tahun 2026: <https://bit.ly/skmkonsuldampingpemenuhanstandarotskk>

← → ↺ sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=d110e2dbefd29dc07b565472b491717ec1f04b50 🔍 ☆ 🏠 👤 ⋮

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
Konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha dalam memenuhi standar di bidang obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik
Tahun 2025

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

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Presentase tahapan penyelesaian Layanan

Selanjutnya >

← → ↺ sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=d110e2dbefd29dc07b565472b491717ec1f04b50 🔍 ☆ 🏠 👤 ⋮

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
Konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha dalam memenuhi standar di bidang obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik
Tahun 2025

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

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 kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

Sangat Tidak Sesuai

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Cukup Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

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

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

Selanjutnya >

Top

Top

← → ↻ 📄 sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=d110e2dbefd29dc07b565472b491717ec1f04b50 🔍 ☆ 📁 👤 ⋮

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
Konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha dalam memenuhi standar di bidang obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

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

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

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

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

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

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

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

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

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

← Kembali
Selanjutnya →

Top

← → ↻ 📄 sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=d110e2dbefd29dc07b565472b491717ec1f04b50 🔍 ☆ 📁 👤 ⋮

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
Konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha dalam memenuhi standar di bidang obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Selesai

Silahkan isi kolom dibawah ini

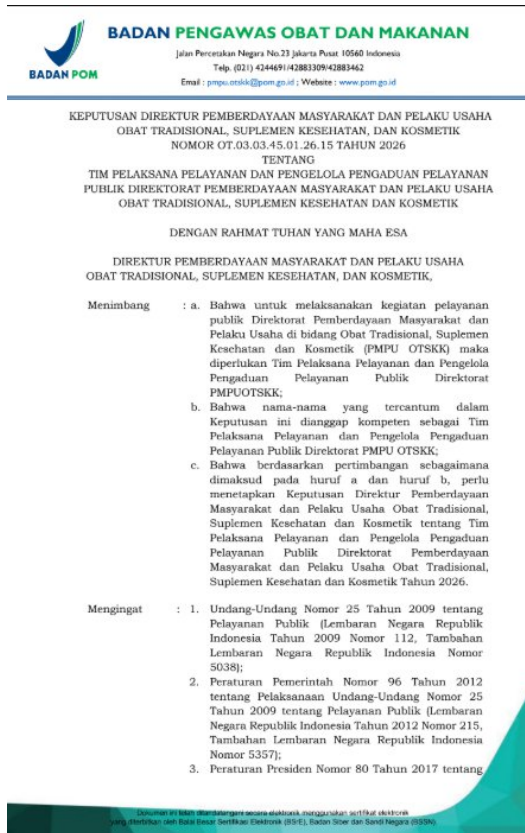
32820

Masukan kode keamanan di atas...

← Kembali
Simpan

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

2.1 Surat Keputusan Petugas Pelaksana SKM



-2-

Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);

7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 392);

8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK TENTANG PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN DAN PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK TAHUN 2026

Kesatu : Membentuk dan menetapkan Tim Pelaksana Pelayanan dan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik sebagaimana terlampir.

Kedua : Tim Pelaksana Pelayanan dan Pengelola Pengaduan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



-3-

Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam dikturn Kesatu terdiri atas:

a. Penanggungjawab

b. Ketua

c. Back Office

d. Front Office

e. Petugas Pelayanan Difabel

f. Petugas Pengelola Pengaduan

Ketiga : Penanggungjawab memiliki tugas:

1. memastikan pelayanan publik berjalan dengan baik;

2. melaksanakan bimbingan kinerja untuk anggota tim; dan

3. melaporkan hasil kinerja anggota tim kepada Direktur PMPU OTSKK.

Keempat : Ketua memiliki tugas:

1. membagi peran anggota tim sesuai dengan kompetensi, keahlian, dan/atau keterampilan;

2. melakukan pendampingan petugas front office; dan

3. melakukan evaluasi dan monitoring kinerja tim dan melaporkan kepada Penanggungjawab.

Keenam : Back office bertugas:

1. melakukan pendampingan kepada petugas front office;

2. membantu menyelesaikan konsultasi yang tingkat kesulitan tinggi yang tidak dapat dilayani oleh petugas front office; dan

3. melakukan evaluasi dan monitoring kinerja petugas front office.

Ketujuh : Front office bertugas:

1. memberikan layanan konsultasi;

2. mendokumentasikan layanan; dan

3. melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan/atau Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK).

Kedelapan : Petugas pelayanan difabel bertugas memberikan bantuan/pendampingan pelanggan difabel selama proses layanan konsultasi.

Kesembilan : Petugas Pengelola Pengaduan bertugas:

1. menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang masuk; dan

2. melaporkan pengaduan kepada

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

-4-

Penanggungjawab

Kesepuluh : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam dikturn Kedua, Tim Pelaksana Pelaksana Pelayanan dan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik berkewajiban untuk:

1. menandatangani surat pernyataan tidak memiliki pertentangan kepentingan (conflict of interest);

2. berperilaku sesuai standar Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan BPOM;

3. bersedia untuk mundur dan/atau diganti apabila tidak dapat memenuhi butir 1 dan 2.

Kesepuluh : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal 31 Desember 2026.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 2 Januari 2026
DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK,



NURVICA WIDYANINGRUM

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN
DAN KOSMETIK BADAN PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN
NOMOR : OT.03.03.45.01.26.15
TANGGAL : 2 Januari 2026

**SUSUNAN PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA
OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK
TAHUN 2026**

Penanggungjawab

Wiwi Hartuti, S.Farm., Apt., M. Si.

Ketua

Fitria Rahmi, S.Farm., Apt., M.Sc.

Back office

1. Widiastuti, S.Farm, Apt
2. Yoana Mirna, S.Si, Apt.

Front office

1. Dinny Anggraini, S.Si, Apt.
2. Dewi Setyowulan, S.Si, Apt
3. Dita Kusuma Wardani, S.Si
4. Anis Syahidah, S.Farm., Apt.
5. Yulia Asia Evrina, S.Farm, Apt.
6. Nida Auliya, S.Farm., Apt.
7. apt. Raihana Izzatinisa, S.Farm.
8. Bening Tiara Putri, S.Si
9. Zahra Benazir, S.Si

Petugas pelayanan difabel

1. Naufal Zuhdi Irshadi, A.Md.Ak.
2. Desti Apriliyani, A.Md.Ak.

Petugas pengelola pengaduan

1. Fitria Rahmi, S.Farm., Apt., M.Sc.
2. Dita Kusuma Wardani, S.Si.
3. apt. Raihana Izzatinisa, S.Farm.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 2 Januari 2026
DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK,



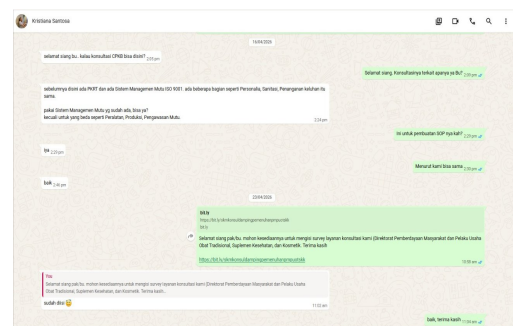
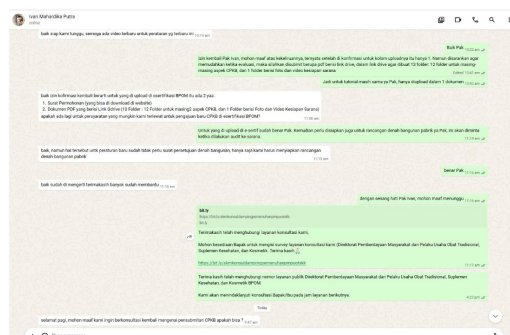
NURVIKA WIDYANINGRUM

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.2 Penyebaran kuisener SKM kepada responden pengguna layanan

2.2.1 Melalui WA Layanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik



2.2.2 Melalui *booth* konsultasi BPOM kegiatan pameran ICI tanggal 6-8 Mei 2026

