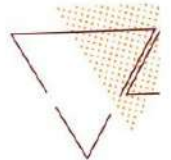
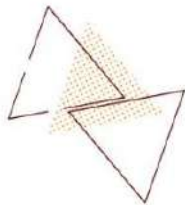


LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KONSULTASI MASYARAKAT DAN PENDAMPINGAN PELAKU USAHA DALAM MEMENUHI STANDAR DI BIDANG OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK



2024



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

BPOM
Tahun 2024



DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| DAFTAR ISI | 2 |
| SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM | 3 |
| | |
| BAB I | 4 |
| PENDAHULUAN | 4 |
| 1.1 Latar Belakang | 4 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 5 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan | 5 |
| | |
| BAB II | 7 |
| PENGUMPULAN DATA SKM | 7 |
| 2.1 Pelaksanaan SKM | 7 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data | 7 |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data | 8 |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM | 8 |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden | 9 |
| | |
| BAB III | 10 |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | 10 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM | 10 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 10 |
| | |
| BAB IV | 12 |
| ANALISIS HASIL SKM | 12 |
| 4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut | 12 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut | 12 |
| 4.3 Tren Nilai SKM | 14 |
| | |
| BAB V | 15 |
| KESIMPULAN | 15 |
| LAMPIRAN | 16 |
| 1 Kuesioner | |
| 2 Hasil Olah Data SKM | |
| 3 Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM | |
| 4 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM | |

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nurvika Widyaningrum, S.Si, Apt., M.Epid
NIP : 19790305 200312 2 012
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, 12 Agustus 2024

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



Nurvika Widyaningrum, S.Si, Apt., M.Epid

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 agar lebih tepat sasaran.

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha 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 penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya

pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha 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. Diketuainya 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarakan 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha 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* melalui tautan <https://bit.ly/skmkonsuldampingpemenuhanstandarotskk> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik pertahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|--|--|-------------------|
| 1. | Persiapan | Februari s.d April 2024 | 48 |
| 2. | Pengumpulan Data / Pengisian Kuisisioner | 02 April s.d 12 Juli 2024 | 54 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis | Minggu III s.d Minggu IV Juli 2024 | 10 |
| 4. | Pelaporan survei oleh UPP | Minggu III Juli s.d Minggu II Agustus 2024 | 25 |

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha 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 sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tahun 2024

| No. | Jenis Pelayanan | Populasi | Sampel |
|--------|--|----------|--------|
| 1. | Layanan Konsultasi Masyarakat dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | 190 | 43 |
| Jumlah | | | 43 |

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 43 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

| No | Karakteristik | Indikator | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki | 13 | 30,23 |
| | | Perempuan | 30 | 69,77 |
| 2 | Pendidikan | ≤ SMA/Sederajat | 9 | 20,93 |
| | | D1/D2/D3 | 4 | 9,30 |
| | | D4/S1 | 10 | 23,25 |
| | | S2/Profesi/S3 | 20 | 46,51 |
| 3 | Pekerjaan | PNS/TNI/Polri | 16 | 37,21 |
| | | Pegawai Swasta | 10 | 23,26 |
| | | Wiraswasta | 10 | 23,26 |
| | | Pelajar mahasiswa | 3 | 6,97 |
| | | Lainnya | 4 | 9,30 |
| 4 | Usia | ≤ 25 Tahun | 4 | 9,30 |
| | | 26 – 30 Tahun | 12 | 27,91 |
| | | 31 – 35 Tahun | 3 | 6,97 |
| | | 36 – 40 Tahun | 6 | 13,95 |
| | | ≥ 41 Tahun | 18 | 41,86 |

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SapaAPIP dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

| Tahun | Unit | Target | Responden | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Index | Laporan | Aksi |
|-------|---|--------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|------|
| 2024 | Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | 43 | 53 | 90,70 | 94,19 | 93,80 | 94,57 | 93,41 | 94,96 | 96,51 | 94,96 | 93,02 | 94,03 | | |

Total rows : 1 to 1 of 1

Copyright © 2024. All Rights Reserved . Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pegawai Intern Pemerintah - versi 2.0

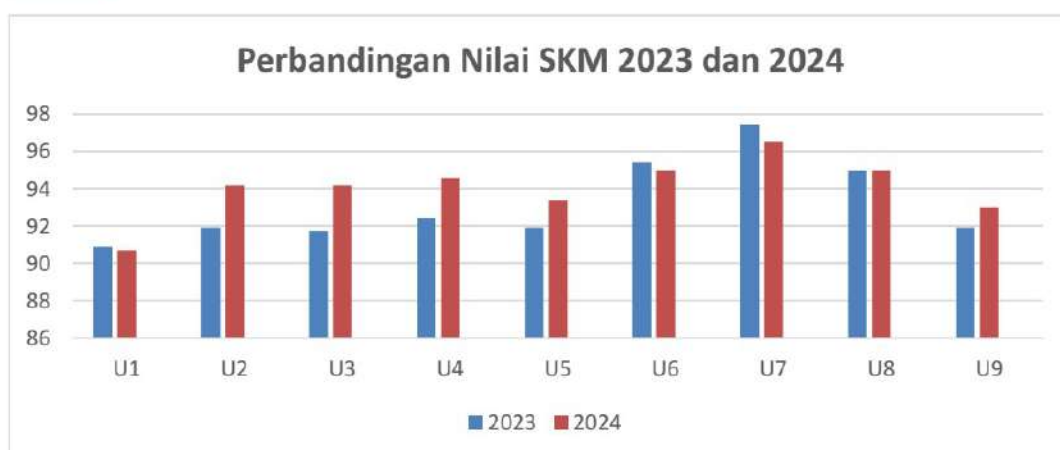
| Jenis Layanan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Nilai SKM per Layanan |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------------|
| Konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha dalam memenuhi standar di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | 90,70 | 94,19 | 93,80 | 94,57 | 93,41 | 94,96 | 96,51 | 94,96 | 93,02 | 94,01 |

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

| Unsur Pelayanan | | 2023 | 2024 | Naik/ Turun |
|-----------------|--|-------|-------|-------------|
| U1 | Persyaratan | 90,91 | 90,70 | - 0,21 |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 91,92 | 94,19 | 2,27 |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 91,75 | 93,80 | 2,05 |
| U4 | Biaya/Tarif | 92,42 | 94,57 | 2,15 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 91,92 | 93,41 | 1,49 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 95,45 | 94,96 | - 0,49 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 97,47 | 96,51 | - 0,99 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 94,95 | 94,96 | 0,01 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 91,92 | 93,02 | 1,1 |

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) |



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa:

1. Unsur Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 90,70. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 93,02 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga dengan Produk Spesifikasi dan Jenis Layanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 93,41.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana dengan nilai 93,41; Kompetensi Pelaksana dengan nilai 94,96; dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 94,96.

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

- a) "Terima kasih untuk kemudahan mendapatkan informasi dengan fasilitas chat WA, dengan respon yang cepat dan informatif. Kiranya dapat tetap dipertahankan. Terima kasih."
- b) "Pertahankan pelayanan yang sudah sangat bagus ini Semoga sehat selalu dan dipermudah segala urusanya oleh Tuhan karena telah mempermudah kami selaku pelaku UMKM."
- c) "Semoga Dit. PMPU dapat selalu membantu pengembangan UMKM OBA."
- d) "Terus pertahankan pelayanan dan program pengembangan UMKM."
- e) "Pelayanan sangat ramah dan memberikan solusi. Pertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat bagus."

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

- 1) Terdapat pelanggan yang belum memahami persyaratan pelayanan di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.
- 2) Terdapat pelanggan yang belum mengetahui produk spesifikasi jenis pelayanan yang ada di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat

Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

- 3) Terdapat pelanggan yang belum mengetahui sarana dan prasarana termasuk kanal pelayanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

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 pada saat Rapat Hasil Tinjauan Manajemen Terintegrasi Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik pada 24 Juli 2024 (undangan dan notulen terlampir).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Jenis Layanan | Unsur Layanan Dengan Nilai Terendah | Penyebab | Rencana Tindak Lanjut | Timeline | PIC |
|-----|--|-------------------------------------|--|--|--------------|-----------------|
| 1 | Layanan Konsultasi Masyarakat Dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | Persyaratan | Pengguna layanan tidak memahami persyaratan layanan konsultasi | Sosialisasi persyaratan layanan konsultasi | Agustus 2024 | Ka. Tim Yanblik |
| | | Produk spesifikasi jenis layanan | Pengguna layanan tidak memahami Produk spesifikasi jenis layanan | Sosialisasi Produk spesifikasi jenis layanan | Agustus 2024 | Ka. Tim Yanblik |
| | | Sarana dan prasarana | Pengguna layanan tidak mengetahui Sarana dan Prasarana yang ada | Sosialisasi terkait Sarana dan Prasarana | Agustus 2024 | Ka. Tim Yanblik |

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut.

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 Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik sejak tahun 2022, 2023 hingga 2024 pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 94,01. Nilai SKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan; Produk spesifikasi jenis layanan; dan Sarana dan prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana; Kompetensi Pelaksana; dan Saran dan Masukan.

Jakarta, 12 Agustus 2024
Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan
Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen
Kesehatan dan Kosmetik



Nurvika Widyaningrum, S.Si, Apt., M.Epid
NIP. 19790305 200312 2 012

LAMPIRAN

1. Kuesioner

<https://bit.ly/skmkonsuldampingpemenuhanstandarotskk>

2. Hasil Olah Data SKM

| No | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | NILAI AKTUAL SKM PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | Saran |
|----|---------------|------|-----------------|----------------|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|
| | | | | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | Perempuan | 25 | S2/Profesi/S3 | Lainnya | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 5,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 5,00 | Semoga semua layanan fast respon dan tidak slow respon. |
| 2 | Laki-laki | 48 | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | Semoga Badan POM semakin dekat dengan UMKM. Perbanyak kegiatan pameran di lokasi2 yg ramai pengunjung. Terimakasih |
| 3 | Laki-laki | 49 | S1 | Wiraswasta | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 6,00 | 6,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | Trima kasih untuk Bpom atas pelayanannya sehingga kami sudah memiliki ruang produksi berstandar |
| 4 | Perempuan | 47 | S1 | PNS/TNI /Polri | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 6,00 | 6,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | Terima kasih atas respon baiknya |
| 5 | Perempuan | 41 | S2/Profesi/S3 | PNS/TNI /Polri | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Sangat membantu kami di daerah |
| 6 | Perempuan | 42 | S2/Profesi/S3 | PNS/TNI /Polri | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 5,00 | Pertahankan ketepatan dan kecepatan pelayanan yang saat ini sudah sangat membantu kami |
| 7 | Perempuan | 29 | S2/Profesi/S3 | Lainnya | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | |
| 8 | Perempuan | 28 | S1 | PNS/TNI /Polri | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | |
| 9 | Perempuan | 48 | S2/Profesi/S3 | PNS/TNI /Polri | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Sudah mantap |
| 10 | Perempuan | 42 | S2/Profesi/S3 | PNS/TNI /Polri | 5,00 | 5,00 | 6,00 | 5,00 | 5,00 | 6,00 | 6,00 | 5,00 | 5,00 | semoga bisa tetap bekerjasama dengan baik |
| 11 | Laki-laki | 37 | ≤ SMA/Sederajat | Lainnya | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | Sudah baik & terus dipertahankan. |

| No | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | NILAI AKTUAL SKM PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | Saran | |
|----|---------------|------|-----------------|----------------|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|--|
| | | | | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | | |
| 12 | Laki-laki | 65 | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | untuk lebih digalangkan sosialisasi dan bimbingan online, terimakasih |
| 13 | Perempuan | 36 | | PNS/TNI /Polri | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | | |
| 14 | Perempuan | 35 | S2/Profesi/S3 | PNS/TNI /Polri | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Semoga dikesempatan berikutnya dapat dilakukan secara lurinf sehingga maksimal membantu pelaky usaha secara maksimal. Terima kasih respon cepatnya |
| 15 | Laki-laki | 43 | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Saya sangat bersyukur dan sangat berterima kasih atas kinerja seluruh kepala,wakil dan semua staff di bpom pontianak ,sangat membantu sekali terhadap prosesnya pengurusan ijin BPOM ATAS PRODUK PONTIANK HERBAL JAYA...AWALNYA SAYA SUDAH PUTUS ASA DAN TAK ADA SEMANGAT LAGI ,TAPI BERKAT SELURUH STAFF bpom pontianak,sangat sabar membimbing saya yang gaptek dengan teknologi ...terima kasih lagi buat SELURUH STAFF DAN PIMPINAN BPOM PONTIANAK |
| 16 | Perempuan | 30 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Pelayanan sudah sangat baik dan ramah |
| 17 | Perempuan | 30 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Terima kasih untuk kemudahan mendapatkan informasi dengan fasilitas chat WA, dg respon yang cepat dan informatif. Kiranya dapat tetap dipertahankan. Terima kasih |
| 18 | Laki-laki | 45 | S1 | Wiraswasta | 6,00 | 6,00 | 5,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Teruslah Berusaha Sebaik Mungkin dlm Melayani dan Membantu UMKM agar Bisa Naik Kelas dan Sukse |
| 19 | Perempuan | 29 | D1/D2/D3 | PNS/TNI /Polri | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | |

| No | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | NILAI AKTUAL SKM PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | Saran |
|----|---------------|------|-----------------|--------------------|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|
| | | | | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 20 | Perempuan | 36 | D1/D2/D3 | Wiraswasta | 4,00 | 5,00 | 6,00 | 5,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Boleh pengambilan no.antrian utk masukin merek di tambah? |
| 21 | Laki-laki | 29 | S1 | Pegawai swasta | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Semua rangkaian acara y TERBAIK . Semoga makin d tingkatkan lagi menjadi lebih lebih TERBAIK |
| 22 | Perempuan | 48 | S2/Profesi/S3 | Pelajar /mahasiswa | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Tetap membimbing kami dan kami tetap menungu bimtek selanjutnya |
| 23 | Perempuan | 24 | ≤ SMA/Sederajat | Pelajar /mahasiswa | 4,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Pertahankan pelayanan yang sudah sangat bagus ini Semoga sehat selalu dan dipermudah segala urusanya Oleh Tuhan karena telah mempermudah kami selaku pelaku Umkm |
| 24 | Perempuan | 45 | S2/Profesi/S3 | Wiraswasta | 4,00 | 6,00 | 6,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 6,00 | 4,00 | 4,00 | Lembaga ini sangat vital untuk mendongkrak perekonomian rakyat.apa yg sdh dilakukan pada UMKM ini gebrakan yg luar biasa .semoga progres ini terus berlanjut dan lebih intensif lagi..Dengan begitu stigma BPOM sbg pengawas dan perlindungan konsumen bertambah fungsi menjadi educator dan pendamping pengusaha.Trimakasih dan maju terus dg progres 2 yg baru |
| 25 | Perempuan | 33 | S2/Profesi/S3 | Wiraswasta | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | Semoga Dit. PMPU dapat selalu membantu pengembangan UMKM OBA |
| 26 | Laki-laki | 49 | ≤ SMA/Sederajat | Pelajar /mahasiswa | 5,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Semoga bisa bergabung pada kegiatan BPOM baik pameran maupun webinar untuk kesuksesan UMKM |
| 27 | Perempuan | 47 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Terus pertahankan pelayanan dan program pengembangan UMKM |
| 28 | Perempuan | 26 | S1 | Pegawai swasta | 6,00 | 6,00 | 5,00 | 6,00 | 5,00 | 5,00 | 6,00 | 5,00 | 5,00 | Yang sudah bagus dipertahankan..yang masih kurang diperbaiki lg.. |
| 29 | Perempuan | 44 | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Terimakasih atas bantuan dan kerjasama BPOM kepada |

| No | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | NILAI AKTUAL SKM PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | Saran |
|----|---------------|------|-----------------|-----------------|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|
| | | | | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| | | | | | | | | | | | | | | komunitas jamu gendong semoga makin sukses |
| 30 | Perempuan | 44 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Semoga proses ekspor dapat mudah dan lancar, terimakasih atas dukungan dan pendampingan BPOM |
| 31 | Laki-laki | 41 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 5,00 | 6,00 | 5,00 | 6,00 | 6,00 | |
| 32 | Perempuan | 43 | S1 | PNS/TNI /Polri | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 6,00 | 5,00 | 5,00 | 6,00 | 6,00 | 5,00 | tidak ada, pertahankan pelayanan prima |
| 33 | Perempuan | 29 | ≤ SMA/Sederajat | Wiraswasta | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Maju terus jamu gendong bersama Badan POM |
| 34 | Perempuan | 30 | S2/Profesi/S3 | PNS/TNI /Polri | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Terimakasih pendampingan pada tim fasilitator di Bima |
| 35 | Laki-laki | 32 | D1/D2/D3 | PNS/TNI /Polri | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Sangat Baik Pelayanannya |
| 36 | Laki-laki | 22 | ≤ SMA/Sederajat | Pegawai swasta | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | |
| 37 | Perempuan | 40 | S1 | Pengawai Swasta | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 6,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | Semoga lebih ditingkatkan |
| 38 | Laki-laki | 56 | S1 | Pengawai Swasta | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 6,00 | 5,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Pertahankan yang sudah membaik |
| 39 | Perempuan | 27 | S1 | Lainnya | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | acara nya keren mantap semoga kedepannya bisa diberi kesempatan untuk bisa berpartisipasi di acara bpom |
| 40 | Perempuan | 29 | S2/Profesi/S3 | PNS/TNI/Polri | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Terima kasih PMPU OTSK Kos karena telah menjawab pertanyaan-pertanyaan kami di UPT dalam melakukan pelayanan ke pelaku usaha. Semoga kolaborasi kita semakin meningkat. |
| 41 | Perempuan | 38 | S2/Profesi/S3 | PNS/TNI /Polri | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | untuk membuat sistem pelaporan pendampingan UMKM yang tersinkron dengan CPOTB dan izin edar |
| 42 | Laki-laki | 30 | S2/Profesi/S3 | PNS/TNI/Polri | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Pelayanan sangat ramah dan memberikan solusi. |

| No | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | NILAI AKTUAL SKM PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | Saran |
|----|---------------|------|---------------|----------------|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|
| | | | | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 43 | Perempuan | 42 | S2/Profesi/S3 | PNS/TNI /Polri | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | Pertahankan kualitas pelayanan yg sdh sangat bagus |

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

Email : pmpu.otskk@pom.go.id; Website : www.pom.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU
USAHA OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK
NOMOR HK.02.02.45.02.24.30 TAHUN 2024
TENTANG
PELAKSANA PELAYANAN KONSULTASI MASYARAKAT DAN PENDAMPINGAN
PELAKU USAHA DALAM MEMENUHI STANDAR DI BIDANG OBAT
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK

- Menimbang :
- a. bahwa dalam upaya peningkatan kualitas dan terciptanya penyelenggaraan pelayanan konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha dalam memenuhi standar di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik yang prima, maka perlu menunjuk pelaksana pelayanan konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik;
 - b. bahwa Keputusan Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Nomor HK.02.02.45.452.03.23.36 Tahun 2023 tentang Petugas Pelaksana Pelayanan Publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2023 sudah tidak sesuai sehingga perlu diganti;
 - c. bahwa nama yang tercantum dalam Keputusan ini memiliki kompetensi dan keahlian di bidangnya serta telah memenuhi syarat dan/atau ketentuan untuk melaksanakan tugas sebagai Pelaksana Pelayanan

Konsultasi Masyarakat dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tentang Pelaksana Pelayanan Konsultasi Masyarakat dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang 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 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);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan 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);
 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);
 9. Keputusan Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Nomor HK.02.02.45.452.06.23.84 Tentang Standar Pelayanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK TENTANG PELAKSANA PELAYANAN KONSULTASI MASYARAKAT DAN PENDAMPINGAN PELAKU USAHA DALAM MEMENUHI STANDAR DI BIDANG OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK
- Pertama : Menetapkan dan memberlakukan Pelaksana Pelayanan Konsultasi Masyarakat dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik yang selanjutnya disebut Pelaksana Pelayanan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran

yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- Kedua : Pelaksana Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Pertama terdiri atas:
- a. Pengarah;
 - b. Koordinator;
 - c. Petugas Pelayanan;
 - d. Petugas Pelayanan Khusus Difabel;
 - e. Pengelola Publikasi dan *Subsite* Pelayanan.
- Ketiga : Pengarah sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf a mempunyai tugas:
- a. mengarahkan pelaksanaan dan pengembangan Pelayanan Konsultasi Masyarakat dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik;
 - b. menunjuk pelaksana yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Pelayanan Konsultasi Masyarakat dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik; dan
 - c. melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala dalam pelaksanaan Pelayanan Konsultasi Masyarakat dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.
- Keempat : Koordinator sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf b mempunyai tugas:
- a. mengoordinasikan pelaksanaan dan pengembangan Pelayanan Konsultasi Masyarakat dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik; dan
 - b. melakukan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan Pelayanan Konsultasi Masyarakat dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik secara berkala.
- Kelima : Petugas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum

Kedua huruf c mempunyai tugas:

- a. melaksanakan Pelayanan Konsultasi Masyarakat dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik secara tatap muka dan melalui media pelayanan;
- b. melakukan pendokumentasian Pelayanan Konsultasi Masyarakat dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik pada aplikasi Sistem Pelaporan Layanan (SIMPEL);
- c. melakukan Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Konsultasi Masyarakat dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dan/atau Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK);
- d. menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Konsultasi Masyarakat dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dan/atau Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK).

Keenam : Petugas pelayanan khusus difabel sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf d mempunyai tugas memberikan bantuan pendampingan bagi penerima pelayanan difabel selama dalam proses pemberian pelayanan.

Ketujuh : Pengelola Publikasi dan Subsite Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf e mempunyai tugas:
a. mengelola publikasi Pelayanan Konsultasi Masyarakat dan Pendampingan Pelaku Usaha Dalam Memenuhi Standar di Bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik melalui subsite pmpuotskk.pom.go.id dan media publikasi lainnya; dan
b. melakukan pemantauan dan pemutakhiran data pada subsite pmpuotskk.pom.go.id secara berkala.

Kedelapan : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Nomor HK.02.02.45.452.03.23.36 Tahun 2023 tentang Petugas Pelaksana Pelayanan Publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2023, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 2 Januari 2024

DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK,



NURVIKA WIDYANINGRUM

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN,
DAN KOSMETIK
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.45.02.24.30 TAHUN 2024
TENTANG PELAKSANA PELAYANAN
KONSULTASI MASYARAKAT DAN
PENDAMPINGAN PELAKU USAHA OBAT
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN,
DAN KOSMETIK

SUSUNAN KEANGGOTAAN
PELAKSANA PELAYANAN KONSULTASI MASYARAKAT DAN PENDAMPINGAN
PELAKU USAHA DALAM MEMENUHI STANDAR DI BIDANG
OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK

- Pengarah : Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
- Koordinator : Ketua Tim Kerja Pengelolaan Informasi dan Pelayanan Publik
- Petugas Pelayanan : 1. Fitria Rahmi, S.Farm., Apt., M.Sc.
2. Yoana Mirna, S.Si, Apt.
3. Yustina Muliani Budijanto, S.Si, Apt, M.Si
4. Rahadiyan Nur Widiawan, S.Gz.
5. Dewi Setyowulan, S.Si, Apt
6. Dra. Sri Mulyani, Apt
7. Sri Lestari Mukti Rahayu, S.Sos
8. Febriana Savitri, S.K.M.
9. Inggit Arti Sari, S.Farm., Apt
10. Desti Rachmadyah Nanda S, S.Farm., Apt.
11. Dita Kusuma Wardani, S.Si
12. Anis Syahidah, S.Farm., Apt.
13. Yulia Asia Evrina, S.Farm, Apt.
14. Nida Auliya, S.Farm., Apt.
15. Laily Maghfirah, S.Farm., Apt.

Petugas Pelayanan Khusus Difabel : 1. Naufal Zuhdi Irshadi, A.Md.Ak.
2. Desti Apriliyani, A.Md.Ak.

Pengelola Publikasi dan *Subsite* Pelayanan : 1. Yustina Muliani Budijanto, S.Si, Apt, M.Si
2. Inggit Arti Sari, S.Farm., Apt
3. Dita Kusuma Wardani, S.Si
4. Yulia Asia Evrina, S.Farm, Apt.
5. Febriana Savitri, S.K.M.
6. Nida Auliya, S.Farm., Apt.

DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK,



NURVIKA WIDYANINGRUM

b. Publikasi Hasil SKM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK

Tahun 2024

#SahabatBPOM, #HALOBPOM1500533, #DiFPMUOTSKK, #SurveiKepuasanMasyarakat

pmpuotskk.bpom • Ikuti

pmpuotskk.bpom Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

Hai, #SahabatBPOM, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat PMPU OTSKK tahun 2024 raih nilai indeks 94,01 (sembilan puluh empat koma nol satu). Raihian tersebut menunjukkan mutu pelayanan kategori A dengan persepsi kinerja unit pelayanan "Sangat Baik".

Hasil SKM ini menunjukkan komitmen tinggi Direktorat PMPU OTSKK dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#BPOMRI
#HALOBPOM1500533
#DiFPMUOTSKK
#SurveiKepuasanMasyarakat

60 suka
2 hari yang lalu

Masuk untuk menyukai atau mengomentari.

DATA RESPONDEN SKM
Periode Tahun 2024

Berdasarkan Usia

| Usia | Persentase |
|-------------|------------|
| < 25 tahun | 9,30% |
| 26-30 tahun | 27,91% |
| 31-35 tahun | 6,97% |
| 36-40 tahun | 13,95% |
| > 41 tahun | 41,80% |

Berdasarkan Jenis Kelamin

69,77% (Perempuan) / 30,23% (Laki-laki)

Berdasarkan Pendidikan

| Pendidikan | Persentase |
|------------------|------------|
| < SMA/ sederajat | 20,93% |
| D1/D2/D3 | 9,30% |
| D4/S1 | 23,25% |
| S2/Profesi | 46,51% |

Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Persentase |
|--------------------|------------|
| PNS/TNI/ POLRI | 37,21% |
| Pegawai Swasta | 23,26% |
| Wiraswasta | 23,26% |
| Pelajar/ Mahasiswa | 6,97% |
| Lainnya | 9,30% |

#SahabatBPOM, #HALOBPOM1500533, #DiFPMUOTSKK, #SurveiKepuasanMasyarakat

pmpuotskk.bpom • Ikuti

pmpuotskk.bpom Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

Hai, #SahabatBPOM, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat PMPU OTSKK tahun 2024 raih nilai indeks 94,01 (sembilan puluh empat koma nol satu). Raihian tersebut menunjukkan mutu pelayanan kategori A dengan persepsi kinerja unit pelayanan "Sangat Baik".

Hasil SKM ini menunjukkan komitmen tinggi Direktorat PMPU OTSKK dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#BPOMRI
#HALOBPOM1500533
#DiFPMUOTSKK
#SurveiKepuasanMasyarakat

60 suka
2 hari yang lalu

Masuk untuk menyukai atau mengomentari.

KUALITAS PELAYANAN
Periode Tahun 2024

INDEKS KEPUASAN: 94,01 (SANGAT BAIK)

KATEGORI KINERJA

- A: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik) 88,31-100,00
- B: Mutu Pelayanan B (Baik) 76,61-88,30
- C: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik) 65,00-76,60
- D: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik) 25,00-64,99

U1: Pelayanan 90,70

U2: Sistem manajemen dan prosedur 94,19

U3: Waktu penyelesaian 93,80

U4: Biaya/harga 94,57

U5: Produk, kualitas, dan kemasan 93,41

U6: Kompetensi personalia 94,96

U7: Fasilitas pelayanan 96,61

U8: Nondisiplin pelayanan, sikap dan motivasi 94,96

U9: Sikap dan personalia 93,02

U10: Perilaku 94,01

#SahabatBPOM, #HALOBPOM1500533, #DiFPMUOTSKK, #SurveiKepuasanMasyarakat

pmpuotskk.bpom • Ikuti

pmpuotskk.bpom Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

Hai, #SahabatBPOM, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat PMPU OTSKK tahun 2024 raih nilai indeks 94,01 (sembilan puluh empat koma nol satu). Raihian tersebut menunjukkan mutu pelayanan kategori A dengan persepsi kinerja unit pelayanan "Sangat Baik".

Hasil SKM ini menunjukkan komitmen tinggi Direktorat PMPU OTSKK dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#BPOMRI
#HALOBPOM1500533
#DiFPMUOTSKK
#SurveiKepuasanMasyarakat

60 suka
2 hari yang lalu

Masuk untuk menyukai atau mengomentari.

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



4. Undangan dan Notulen Rapat Pembahasan hasil SKM dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut



Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat | 0560 Indonesia
 Email : pmpu.atskk@pom.go.id, Website : www.pom.go.id

Nomor : B-PR.04.01.45.07.24.271 Jakarta, 22 Juli 2024
 Lampiran : 1 (satu) berkas
 Hal : Undangan Rapat Tinjauan Manajemen dan Sosialisasi Hasil Survei
 Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

Yth. Daftar Undangan Terlampir
 di tempat

Sehubungan dengan penetapan Sistem Manajemen Terintegrasi di Direktorat
 Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen
 Kesehatan dan Kosmetik, dengan ini kami mengundang Saudara untuk menghadiri
 Rapat Tinjauan Manajemen dan Sosialisasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada:

Hari/tanggal : Rabu, 24 Juli 2024
 Waktu : 15.00 WIB – selesai
 Tempat : Hotel Aston Kemayoran
 Agenda : Rapat Tinjauan Manajemen dan Sosialisasi Hasil Survei
 Kepuasan Masyarakat dan Rencana Tindak Lanjutnya

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima
 kasih.

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



Nurvika Widyaningrum, S.Si, Apt.,M.Epid

LAMPIRAN
 Surat Undangan Direktur Pemberdayaan
 Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional,
 Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
 Nomor : B-PR.04.01.45.07.24.271
 Tanggal : 22 Juli 2024

Daftar Undangan

1. Ketua Tim di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
2. Tim Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
3. Tim ZI WBK Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
4. Seluruh pegawai Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

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



Nurvika Widyaningrum, S.Si, Apt.,M.Epid



LAMPIRAN

Surat Undangan Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
 Nomor : B-PRL/04.01.45.07.24.271
 Tanggal : 22 Juli 2024

JADWAL RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN DAN SOSIALISASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

| HARI/TANGGAL | JAM | Kegiatan | Keterangan |
|--------------------|---------------|--|-----------------|
| Rabu, 24 Juli 2024 | 15.00 – 16.00 | Rapat Tinjauan Manajemen 1. Status tindakan dan tinjauan/kaji ulang manajemen terdahulu 2. Perubahan isu eksternal dan internal yang relevan dengan sistem manajemen 3. Informasi tentang kinerja dan efektivitas sistem manajemen: a. Kepuasan dan keluhan pelanggan serta umpan balik dari pihak yang berkepentingan b. Capaian sasaran mutu c. Kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan/kebijakan dan prosedur d. Ketidaksesuaian dan Tindakan perbaikan e. Pemantauan dan pengukuran hasil f. Hasil audit internal dan eksternal g. Kinerja penyedia | Seluruh Peserta |

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

| | | | |
|-------------|---|--|-----------------|
| | | eksternal 4. Kecukupan sumber daya 5. Efektivitas tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang 6. Peluang untuk peningkatan berkelanjutan | |
| 16.00-16.30 | Sosialisasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Rencana Tindak Lanjutnya | | Seluruh Peserta |

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



Nurvika Widyaningrum, S.Si, Apt.,M.Epid

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

**HASIL TINJAUAN MANAJEMEN TERINTEGRASI
 DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA
 OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK
 Jakarta, 24 Juli 2024**

I. PELAKSANAAN RAPAT

- Hari / Tanggal : Rabu, 24 Juli 2024
 Waktu : 15.00 – 16.30 WIB
 Tempat : Hotel Aston Kemayoran
 Pimpinan Rapat : Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik selaku Ketua Tim Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik selaku Ketua Tim Penjaminan Mutu
 Peserta Rapat : 1. Ketua Tim di Lingkungan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
 2. Tim yang berada di Lingkungan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
 a. Tim Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern
 b. Tim PMPZI WBK/WBEM
 3. Seluruh pegawai Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

II. RUANG LINGKUP TINJAUAN MANAJEMEN
 Sistem Manajemen ISO 9001:2015

III. AGENDA TINJAUAN MANAJEMEN

1) Umum

Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik melaksanakan pengkajian terhadap hasil atau laporan penerapan sistem manajemen mutu yang telah dilaksanakan. Tinjauan/Kaji Ulang Manajemen dilaksanakan minimal sekali dalam setahun dengan tujuan untuk

memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas sistem yang meningkat secara berkelanjutan.

2) *Input* Tinjauan Manajemen

Tinjauan/Kaji Ulang Manajemen direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan:

- Status tindakan dari tinjauan / kaji ulang manajemen terdahulu
- Perubahan isu eksternal dan internal yang relevan dengan sistem manajemen
- Informasi tentang kinerja dan efektivitas sistem manajemen
 - Kepuasan dan keluhan pelanggan serta umpan balik dari pihak yang berkepentingan
 - Capaian sasaran mutu
 - Kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan/kebijakan dan prosedur
 - Ketidaksesuaian dan Tindakan perbaikan
 - Pemantauan dan pengukuran hasil
 - Hasil audit internal dan eksternal
 - Kinerja penyedia eksternal
- Kecukupan sumber daya
- Efektivitas tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang
- Peluang untuk peningkatan berkelanjutan

3) *Output* Tinjauan / Kaji Ulang Manajemen

Output Tinjauan / Kaji Ulang Manajemen mencakup keputusan dan Tindakan yang berkaitan dengan:

- Peluang untuk peningkatan sistem manajemen
- Efektivitas dan kebutuhan yang diperlukan untuk perubahan sistem manajemen
- Kebutuhan sumber daya

IV. PEMBAHASAN

A. Agenda Tinjauan Manajemen

- Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya

| NO | REKOMENDASI | JADWAL | PENANGGUNG JAWAB | PROGRESS TINDAK LANJUT |
|----|--|-----------------|------------------|--|
| 1. | Sosialisasi Sistem Manajemen Terintegrasi | TW 2 tahun 2024 | TIM SPI | Telah dilaksanakan pada RTM tanggal 30 April 2024 |
| 2. | Sadar Risiko oleh seluruh pegawai | TW 3 tahun 2024 | Tim SPI | - Telah dilaksanakan pelatihan Awareness Manajemen Risiko tgl 4-5 Juli 2024 - Sesap pegawai akan menyampaikan identifikasi risiko |
| 3. | Pelatihan mandiri Sistem Manajemen Anfi Penyusunan (SMAP) di Ideas | TW 2 tahun 2024 | Tim SPI | Semua pegawai sudah mengikuti pelatihan mandiri SMAP di Ideas pada bulan Mei 2024 |

2. Perubahan atas isu internal dan eksternal yang relevan terhadap sistem manajemen

a. Isu Internal

- 1) Definisi Operasional Kriteria Fasilitas Memenuhi Standar masih beragam
- 2) Masih ditemukan penyuluh/kader Obat Bahan Alam, Suplemen kesehatan dan Kosmetik aman tidak melakukan KIE sesuai dengan ketentuan sehingga frekuensi jumlah KIE menjadi berkurang
- 3) Peningkatan kompetensi fasilitator pusat terkait pemenuhan aspek CPOTB/CPKB.

b. Isu Eksternal

- 1) Telah ditetapkan Budaya Sehat Minum Jamu sebagai warisan budaya takbenda oleh UNESCO pada tanggal 6 Desember 2023 namun minat generasi muda masih kurang.
- 2) Pertumbuhan UMKM/startup Obat Tradisional dan Kosmetik
- 3) Perubahan regulasi yang dinamis menyebabkan kurangnya pemahaman pelaku UMKM
- 4) Peraturan yang berubah sesuai situasi dan kondisi terkini (UU Cipta Kerja, OSS RBA, peraturan terkait CPOTB / CPKB, peraturan terkait registrasi produk)

- 5) Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan informasi dan edukasi Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik aman di era disrupsi teknologi
- 6) Tingkat pemahaman dan kemampuan tiap duta/penyuluh/kader tentang materi KIE obat tradisional/suplemen kesehatan/kosmetik aman di dalam melakukan pemberdayaan kepada masyarakat/komunitasnya serta kemampuan berkomunikasi yang dimiliki serta memanfaatkan teknologi informasi tidak sama
- 7) Pelayanan publik harus memenuhi standar kualitas tertentu, seperti aksesibilitas, kecepatan, keterbukaan, keadilan, dan kesetaraan. Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat demokrasi.

3. Informasi tentang kinerja dan efektivitas sistem manajemen, termasuk tren dalam:

a. Kepuasan Pelanggan dan Umpan Balik Pelanggan dari Pihak Berkepentingan.

Survei dilakukan kepada penerima layanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik secara langsung melalui link <https://bit.ly/skmskonsuldampingpemenuhanstandarotssk>. Dari hasil survei diperoleh indeks SKM 94,01 yang termasuk ke dalam kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik). Indeks SKM tahun 2024 meningkat 0,78 poin dari tahun 2023 (93,23) dan 1,57 poin dari tahun 2022 (92,44), seperti terlihat pada gambar dibawah.



Perbandingan Kepuasan Pelanggan Tahun 2022, 2023, dan 2024

Adapun nilai per unsur SKM pada tahun 2024 adalah sebagai berikut:

| Unsur Pelayanan | | 2024 |
|-----------------|--|-------|
| U1 | Persyaratan | 90,70 |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 94,19 |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 94,19 |
| U4 | Biaya/Tarif | 94,57 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 93,41 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 94,96 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 96,51 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 94,96 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 93,02 |

Adapun 3 (tiga) unsur terendah adalah persyaratan, produk spesifikasi jenis pelayanan serta sarana/prasarana. Terhadap 3 (tiga) unsur ini akan dilakukan tindak lanjut berupa publikasi standar pelayanan Direktorat PMPU OTSKK secara berkala, agar masyarakat memiliki informasi terkait persyaratan pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan dan sarana/prasarana

b. Sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi serta pemantauan dan pengukuran hasil

Pencapaian sasaran mutu telah dipenuhi berdasarkan perjanjian kinerja yang telah disusun. Realisasi IKK (Capaian Sasaran Mutu) sampai TW 2 tahun 2024 adalah:

| No | Sasaran Kegiatan | Indikator Kegiatan | Target | | Volume | | Anggaran | | | |
|----|---|--|--------|-----|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|---------|
| | | | Tahun | 30% | Realisasi | Capaian | Capaian | Pagu (Rp) | Realisasi (Rp) | Capaian |
| 1 | Pelayanan publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik yang prima | Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap layanan publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | 93,75 | - | Akhir tahun | Akhir tahun | 250.300.000 | 36.815.960 | 14,65% | |
| 2 | Meningkatnya kesadaran lintas sektor dan masyarakat terhadap kewenangan, manfaat dan mutu Obat Tradisional, Suplemen | Persentase lintas sektor yang berstrategi dalam rangka pendirian UMKM OT Kos dan Pemberdayaan masyarakat di bidang obat tradisional | 91,89 | 40 | 40 | 100% | 43,83% | 934.893.700 | 215.506.515 | 23,07% |

| No | Sasaran Kegiatan | Indikator Kegiatan | Volume | | | Anggaran | | | | |
|----|---|---|--------------|------------|-------------|-------------|-------------|---------------|----------------|---------|
| | | | Target Tahun | Target 60% | Realisasi | Capaian | Capaian | Pagu (Rp) | Realisasi (Rp) | Capaian |
| | Kesehatan dan Kosmetik | Suplemen kesehatan dan kosmetik | 12 | 12 | 32,31 | 100,0% | 33,27% | 658.488.000 | 497.780.860 | 50,84% |
| | | Persentase kader/penyuluh yang berpartisipasi aktif dalam pemberdayaan masyarakat terhadap keamanan, manfaat dan mutu obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik | 12 | 12 | 32,31 | 100,0% | 33,27% | 658.488.000 | 497.780.860 | 50,84% |
| 3 | Meningkatnya koordinasi lintas sektor dalam melakukan pemberdayaan masyarakat, pendampingan UMKM dan penerapan keamanan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | Persentase lintas sektor yang berkontribusi dalam pemberdayaan masyarakat terhadap penerapan keamanan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | 85 | 30 | 30 | 100% | 35,29% | 634.653.000 | 215.506.515 | 33,97% |
| | | Persentase lintas sektor yang berkontribusi dalam pendampingan UMKM OT dan Kos | 20 | 20 | 20 | 100% | 22,86% | 761.910.000 | 29.388.440 | 3,86% |
| 4 | Meningkatnya kapabilitas fasilitator pemberdayaan masyarakat dan pelaku usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | Persentase fasilitator pemberdayaan pelaku usaha UMKM Obat Tradisional dan Kosmetik yang sesuai standar | 100 | 20 | 22,49 | 100% | 22,86% | 2.228.000.000 | 2.030.364.700 | 47,91% |
| 5 | Meningkatnya tingkat efektivitas KIE publik di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | Tingkat efektivitas KIE publik di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | 90,2 | 90,2 | 90,75 | 92,65% | 60,56% | 2.172.140.000 | 1.173.730.000 | 54% |
| | | Indeks pelayanan publik di bidang pemberdayaan masyarakat dan pelaku usaha OT, Kos dan SK | 4,7 | - | Akhir tahun | Akhir tahun | Akhir tahun | 252.000.000 | 36.815.960 | 14,65% |

| No | Sasaran Kegiatan | Indikator Kegiatan | Volume | | | | Anggaran | | | |
|----|--|---|--------------|------------|-------------|------------------|-----------------|-------------|----------------|---------|
| | | | Target Tahun | Target 0/0 | Realisasi | Capaian Ind. 0/0 | Capaian Tahunan | Pagu (Rp) | Realisasi (Rp) | Capaian |
| 6 | Meningkatnya kemampuan kader/penyuluh terhadap letrado keamanan, manfaat, dan mutu Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | Jumlah kader/penyuluh yang memiliki kemampuan lanjutan terhadap keamanan, manfaat, dan mutu Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | 294 | 150 | 159 | 106,00% | 54,08% | 559.480.000 | 487.780.850 | 90,84% |
| 7 | Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan di Lingkungan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos yang optimal | Indeks RB Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos Nilai Pengukuran Keaktifan | 88,2 | - | Aktif tahun | Aktif tahun | Aktif tahun | 157.872.000 | 58.701.434 | 37,22% |
| 8 | Terwujudnya 204 Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos yang berkinerja optimal | Indeks Profesionalitas ASN Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos | 91,44 | - | Aktif tahun | Aktif tahun | Aktif tahun | 107.872.000 | 50.309.704 | 46,64% |
| 9 | Mengatnya pengelolaan data dan informasi pengawasan Obat dan Makanan di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos | Indeks pengelolaan data dan informasi pengawasan Obat dan Makanan di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos | 3 | 3 | 3 | 100% | 100% | 157.872.000 | 58.701.434 | 37,22% |
| 10 | Terlaksananya Keunggulan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos secara Nasional | Tingkat Efisiensi Penggunaan Anggaran Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos | 98 | 40 | 37,20 | 93,20% | 37,66% | 367.340.000 | 134.132.409 | 36,45% |

100%. Capaian kinerja indikator ini adalah 119,05% dengan kriteria tercapai.

- e) Persentase lintas sektor yang berkomitmen dalam pendampingan UMKM OT dan Kos, dengan target pada tahun 2023 adalah 84% dan realisasi pada 31 Desember 2023 adalah 100%. Capaian kinerja indikator ini adalah 119,05% dengan kriteria tercapai.
- f) Persentase fasilitator pemberdayaan pelaku usaha UMKM Obat Tradisional dan Kosmetik yang sesuai standar, dengan target pada tahun 2023 adalah 96% dan realisasi pada 31 Desember 2023 adalah 100%. Capaian kinerja indikator ini adalah 104,17% dengan kriteria tercapai.
- g) Tingkat efektivitas KIE Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, dengan target pada tahun 2023 adalah 96,08 dan realisasi pada 31 Desember 2023 adalah 98,31. Capaian kinerja indikator ini adalah 102,32% dengan kriteria tercapai.
- h) Indeks pelayanan publik di bidang pemberdayaan masyarakat dan pelaku usaha OT, Kos dan SK, dengan target pada tahun 2023 adalah 4,25 dan realisasi pada 31 Desember 2023 adalah 4,66. Capaian kinerja indikator ini adalah 109,65% dengan kriteria tercapai.
- i) Jumlah kader/penyuluh yang memiliki kemampuan lanjutan terhadap keamanan, manfaat, dan mutu Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, dengan target pada tahun 2023 adalah 294 dan realisasi pada 31 Desember 2023 adalah 335. Capaian kinerja indikator ini adalah 113,95% dengan kriteria tercapai.
- j) Indeks RB Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos, dengan target pada tahun 2023 adalah 82 dan realisasi pada 31 Desember 2023 adalah 84,94. Capaian kinerja indikator ini adalah 103,59% dengan kriteria tercapai.
- k) Indeks Profesionalitas ASN Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos, dengan target pada tahun 2023 adalah 82 dan realisasi pada 31 Desember 2023 adalah 90,13. Capaian kinerja indikator ini adalah 109,91% dengan kriteria tercapai.
- l) Indeks pengelolaan data dan informasi Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, Kos dan SK yang optimal,

c. Kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan

Hasil evaluasi kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan disampaikan dalam evaluasi kinerja masing-masing fungsi. Kriteria pencapaian Sasaran Strategis yang digunakan adalah:

| Kriteria | Capaian | Keterangan |
|--------------------|--------------------|------------|
| Tercapai/melampaui | $x \geq 100\%$ | |
| Akan tercapai | $75\% < x < 100\%$ | |
| Perlu upaya keras | $x < 75\%$ | |

Capaian kinerja proses disampaikan sebagai berikut:

- 1) Capaian kinerja tahun 2023 di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik pada 10 (sepuluh) sasaran kegiatan, yang keberhasilannya diukur melalui 13 (tiga belas) indikator kinerja kegiatan yang telah diukur pada 31 Desember tahun 2023, yaitu:
 - a) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap layanan publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, dengan target pada tahun 2023 adalah 84 dan realisasi pada 31 Desember 2023 adalah 93,28. Capaian kinerja indikator ini adalah 111,05% dengan kriteria tercapai.
 - b) Persentase lintas sektor yang bersinergi dalam rangka pendampingan UMKM OT Kos dan Pemberdayaan masyarakat di bidang obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik, dengan target pada tahun 2023 adalah 84% dan realisasi pada 31 Desember 2023 adalah 91,67%. Capaian kinerja indikator ini adalah 109,13% dengan kriteria tercapai.
 - c) Persentase kader/penyuluh yang berpartisipasi aktif dalam pemberdayaan masyarakat terhadap keamanan, manfaat dan mutu obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik, dengan target pada tahun 2023 adalah 88% dan realisasi pada 31 Desember 2023 adalah 113,95%. Capaian kinerja indikator ini adalah 132,50% dengan kriteria tercapai.
 - d) Persentase lintas sektor yang berkomitmen dalam pemberdayaan masyarakat terhadap penerapan keamanan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, dengan target pada tahun 2023 adalah 84% dan realisasi pada 31 Desember 2023 adalah

dengan target pada tahun 2023 adalah 2,2 dan realisasi pada 31 Desember 2023 adalah 3. Capaian kinerja indikator ini adalah 136,36% dengan kriteria tercapai.

- m) Tingkat Efisiensi Penggunaan Anggaran Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos, dengan target pada tahun 2023 adalah 99% dan realisasi pada 31 Desember 2023 adalah 99,99%. Capaian kinerja indikator ini adalah 101,00% dengan kriteria tercapai.

- 2) Capaian kinerja 2024 di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik pada 10 (sepuluh) sasaran kegiatan, yang keberhasilannya diukur melalui 14 (empat belas) indikator kinerja kegiatan. Sebagian kecil indikator diukur pada akhir tahun namun terdapat 9 (sembilan) indikator yang telah dapat diukur pada triwulan 2 (on going), yaitu:

- a) Persentase lintas sektor yang bersinergi dalam rangka pendampingan UMKM OT Kos dan Pemberdayaan masyarakat di bidang obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik, dengan target pada tahun 2024 adalah 91,67% serta target pada TW 2 tahun 2024 adalah 40% dan realisasi pada TW 2 tahun 2024 adalah 40,00%. Capaian kinerja indikator ini terhadap target tahun 2024 adalah 43,63% dengan kriteria perlu upaya keras dan capaian terhadap target TW 2 tahun 2024 adalah 100%. Pengukuran kinerja ini akan terus berjalan hingga pada akhir tahun diharapkan dapat mencapai target.
- b) Persentase kader/penyuluh yang berpartisipasi aktif dalam pemberdayaan masyarakat terhadap keamanan, manfaat dan mutu obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik, dengan target pada tahun 2024 adalah 97,11% serta target pada TW 2 tahun 2024 adalah 32% dan realisasi pada TW 2 tahun 2024 adalah 32,31%. Capaian kinerja indikator ini terhadap target tahun 2024 adalah 33,27% dengan kriteria perlu upaya keras dan capaian terhadap target TW 2 tahun 2024 adalah 100,97%. Pengukuran kinerja ini akan terus berjalan hingga pada akhir tahun diharapkan dapat mencapai target.
- c) Persentase lintas sektor yang berkomitmen dalam pemberdayaan masyarakat terhadap penerapan keamanan Obat Tradisional,

Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, dengan target pada tahun 2024 adalah 85% serta target pada TW 2 tahun 2024 adalah 30% dan realisasi pada TW 2 tahun 2024 adalah 30%. Capaian kinerja indikator ini terhadap target tahun 2024 adalah 35,29% dengan kriteria perlu upaya keras dan capaian terhadap target TW 2 tahun 2024 adalah 100%. Pengukuran kinerja ini akan terus berjalan hingga pada akhir tahun diharapkan dapat mencapai target.

- d) Persentase lintas sektor yang berkomitmen dalam pendampingan UMKM OT dan Kos, dengan target pada tahun 2024 adalah 87,5% serta target pada TW 2 tahun 2024 adalah 20% dan realisasi pada TW 2 tahun 2024 adalah 20,00%. Capaian kinerja indikator ini terhadap target tahun 2024 adalah 22,86% dengan kriteria perlu upaya keras dan capaian terhadap target TW 2 tahun 2024 adalah 100%. Pengukuran kinerja ini akan terus berjalan hingga pada akhir tahun diharapkan dapat mencapai target.
- e) Persentase fasilitator pemberdayaan pelaku usaha UMKM Obat Tradisional dan Kosmetik yang sesuai standar, dengan target pada tahun 2024 adalah 100% serta target pada TW 2 tahun 2024 adalah 20% dan realisasi pada TW 2 tahun 2024 adalah 22,49%. Capaian kinerja indikator ini terhadap target tahun 2024 adalah 22,49% dengan kriteria perlu upaya keras dan capaian terhadap target TW 2 tahun 2024 adalah 112,45%. Pengukuran kinerja ini akan terus berjalan hingga pada akhir tahun diharapkan dapat mencapai target.
- f) Tingkat efektivitas KIE Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, dengan target pada tahun 2024 adalah 99,2 dan realisasi pada TW 2 tahun 2024 adalah 98,75. Capaian kinerja indikator ini terhadap target tahun 2024 adalah 99,55% dengan kriteria akan tercapai. Pengukuran kinerja ini akan terus berjalan hingga pada akhir tahun diharapkan dapat mencapai target.
- g) Jumlah kader/penyuluh yang memiliki kemampuan lanjutan terhadap keamanan, manfaat, dan mutu Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, dengan target pada tahun 2024 adalah 294 serta target pada TW 2 tahun 2024 adalah 150 dan realisasi pada TW 2 tahun 2024 adalah 159. Capaian kinerja indikator ini terhadap target tahun 2024 adalah 54,08% dengan kriteria perlu upaya keras dan capaian terhadap target TW 2 tahun

| No | Sasaran Kegiatan | Indikator Kegiatan | Tahun 2023 | | |
|----|--|---|--------------|-----------|---------------|
| | | | Target Tahun | Realisasi | Capaian tahun |
| | penetapan keamanan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | | | |
| 2 | | 1. Persentase lintas sektor yang berkomitmen dalam pendampingan UMKM OT dan Kos | 84 | 100% | 119,05% |
| 4 | Meningkatnya Kapasitas Fasilitator pemberdayaan masyarakat dan pelaku usaha Obat Tradisional dan Kosmetik | Persentase fasilitator pemberdayaan pelaku usaha UMKM Obat Tradisional dan Kosmetik yang sesuai standar | 88 | 100,00% | 104,17% |
| 5 | Meningkatnya pelayanan publik di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | 1. Tingkat efektivitas KIE Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | 98,08 | 98,31 | 100,32% |
| | | 2. Indeks pelayanan publik di bidang pemberdayaan masyarakat dan pelaku usaha OT, Kos dan SK | 4,25 | 4,66 | 109,65% |
| 6 | Meningkatnya kemampuan kader/penyuluh terhadap keamanan, manfaat, dan mutu Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | Jumlah kader/penyuluh yang memiliki kemampuan lanjutan terhadap keamanan, manfaat, dan mutu Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | 294 | 305 | 113,95% |
| 7 | Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan di Lingkungan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, Kos dan SK yang optimal | Indeks RB Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos | 82 | 84,94 | 103,59% |
| 8 | Terwujudnya SDM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, Kos dan SK yang berkemampuan optimal | Indeks Profesionalitas ASN Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos | 83 | 80,19% | 109,41% |
| 9 | Mengalutnya pengelolaan data dan informasi pengawasan Obat dan Makanan di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos | Indeks pengelolaan data dan informasi Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, Kos dan SK yang optimal | 2,2 | 3 | 136,36% |
| 10 | Terkecilnya Keuangan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos secara Akumulatif | Tingkat Efisiensi Penggunaan Anggaran Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos | 99 | 99,99% | 101,00% |

| No | Sasaran Kegiatan | Indikator Kegiatan | Tahun 2024 | | | | |
|----|---|---|--------------|------------|-------------|-----------------|---------------|
| | | | Target Tahun | Target B05 | Realisasi | Capaian per B05 | Capaian tahun |
| 1 | Pelayanan publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik yang prima | Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | 93,75 | | Akhir tahun | Akhir tahun | Akhir tahun |
| 2 | Meningkatnya kemampuan lintas sektor dan masyarakat terhadap keamanan, manfaat dan mutu Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | 1. Persentase lintas sektor yang berkolaborasi dalam rangka pendampingan UMKM OT Kos dan Pemberdayaan masyarakat di bidang obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik 2. Persentase kader/penyuluh yang berkemampuan dalam pemberdayaan masyarakat terhadap | 91,87 | 40 | 40 | 100% | 41,85% |
| | | | 92,11 | 32 | 32,31 | 100,97% | 33,27% |

| No | Sasaran Kegiatan | Indikator Kegiatan | Tahun 2024 | | | | |
|----|--|---|--------------|------------|-------------|-----------------|---------------|
| | | | Target Tahun | Target B05 | Realisasi | Capaian per B05 | Capaian tahun |
| | | keamanan, manfaat dan mutu obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik | | | | | |
| 3 | Meningkatnya koordinasi dengan lintas sektor dalam melakukan pemberdayaan masyarakat, pendampingan UMKM dan penerapan keamanan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | 1. Persentase lintas sektor yang berkomitmen dalam pemberdayaan masyarakat terhadap penerapan keamanan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik 2. Persentase lintas sektor yang berkomitmen dalam pendampingan UMKM OT dan Kos | 85 | 30 | 30 | 100% | 35,29% |
| | | | 87,5 | 20 | 20 | 100% | 22,86% |
| 4 | Meningkatnya Kapasitas Fasilitator pemberdayaan masyarakat dan pelaku usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | Persentase fasilitator pemberdayaan pelaku usaha UMKM Obat Tradisional dan Kosmetik yang sesuai standar | 100 | 20 | 22,49 | 100% | 22,49% |
| 5 | Meningkatnya pelayanan publik di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | 1. Tingkat efektivitas KIE Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik 2. Indeks pelayanan publik di bidang pemberdayaan masyarakat dan pelaku usaha OT, Kos dan SK | 99,2 | 98,2 | 98,75 | 99,50% | 99,55% |
| 6 | Meningkatnya kemampuan kader/penyuluh terhadap keamanan, manfaat, dan mutu Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | Jumlah kader/penyuluh yang memiliki kemampuan lanjutan terhadap keamanan, manfaat, dan mutu Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | 294 | 150 | 159 | 106,00% | 54,08% |
| 7 | Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan di Lingkungan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, Kos dan SK yang optimal | 1. Indeks RB Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos 2. Nilai Pengelolaan Keuangan | 89,2 | - | Akhir tahun | Akhir tahun | Akhir tahun |
| | | | 95 | - | Akhir tahun | Akhir tahun | Akhir tahun |
| 8 | Terwujudnya SDM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos | Indeks Profesionalitas ASN Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos | 81,44 | - | Akhir tahun | Akhir tahun | Akhir tahun |
| 9 | Mengalutnya pengelolaan data dan informasi pengawasan Obat dan Makanan di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos | Indeks pengelolaan data dan informasi Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, Kos dan SK yang optimal | 3 | 3 | 3 | 100% | 100% |
| 10 | Terkecilnya Keuangan Direktorat Pemberdayaan | Tingkat Efisiensi Penggunaan Anggaran Direktorat Pemberdayaan Masyarakat | 99 | 40 | 37,28 | 93,20% | 37,66% |

| No | Sasaran Kegiatan | Indikator Kegiatan | Tahun 2023 | | | | |
|----|--|--------------------|--------------|------------|-----------|-----------------|---------------|
| | | | Target Tahun | Target B05 | Realisasi | Capaian per B05 | Capaian tahun |
| | Usaha OT, SK dan Kos secara Akumulatif | | | | | | |

Realisasi Anggaran Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos sampai dengan 31 Desember 2023, sebagai berikut:

| No | Nama Unit | Pagu | Realisasi | Capaian |
|----|--|----------------|----------------|---------|
| 1 | Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos | 12.799.630.000 | 12.798.989.641 | 99,99% |

Realisasi Anggaran Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos sampai dengan triwulan 2 Tahun 2024, sebagai berikut:

| No | Nama Unit | Pagu | Realisasi | Capaian |
|----|--|----------------|---------------|---------|
| 1 | Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos | 10.327.888.000 | 3.650.179.544 | 37,26% |

e. Hasil audit, ketidaksihuan dan tindakan perbaikan

1) Audit Internal

Berdasarkan hasil pelaksanaan Audit Internal Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos pada 14 Mei s.d. 15 Mei 2024 tahun 2024 tidak terdapat temuan baik dari NC maupun AFI sehingga tidak diperlukan rencana tindakan perbaikan. Audit dilakukan oleh auditor internal dari Internal Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan.



Grafik Temuan Audit Internal Tahun 2022, 2023 dan 2024

2) Audit Eksternal ISO 9001:2015 Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos Tahun 2023

Audit Internal ISO 9001:2015 Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos dilaksanakan pada tanggal 17 s.d 18 Oktober 2023 oleh PT. Sucofindo. Tidak terdapat temuan baik dari NC maupun AFI pada audit eksternal tahun 2022 dan tahun 2023. Berdasarkan audit eksternal tahun 2023 yang telah dilakukan, Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos telah mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dengan konsisten. Tim audit tidak menerbitkan temuan ketidaksesuaian dan observasi. Tim audit merekomendasikan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha OT, SK dan Kos untuk mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2015 sesuai dengan ruang lingkup.

f. Kinerja Penyedia Eksternal

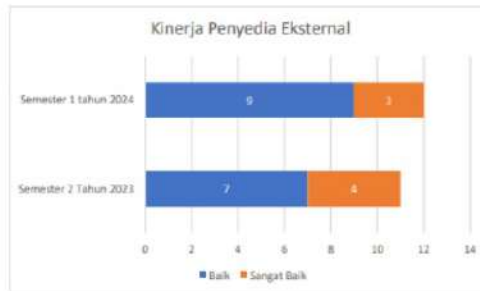
Kinerja Penyedia Barang dan Jasa Semester II tahun 2023 s.d. Semester I tahun 2024

| No | Penyedia Barang dan Jasa | Paket Pekerjaan | Tanggal | Total Nilai Kontrak (Rp) | Status | Kategori |
|----|-------------------------------|---|--------------|--------------------------|---------|----------|
| 1. | PT. Kemala Indonesia Triataya | Pengadaan Langsung Jasa Penyelenggaraan | 14 Juli 2023 | 30.000.000 | Selesai | Baik |

| No | Penyedia Barang dan Jasa | Paket Pekerjaan | Tanggal | Total Nilai Kontrak (Rp) | Status | Kategori |
|----|--|---|-------------------|--------------------------|---------|----------|
| | | Pihak Ketiga Pada Acara Puncak Pameran World Environment Day 2023 dalam rangka Herbal Indonesia Expo 17 Juli 2023 | | | | |
| 2. | PT. Keras Cipta Utama (Ninwah Mengga Dua Square) | Pengadaan Paket Fullboard dan Fullday Meeting Dalam Kota Untuk Kegiatan Bimbingan Teknis Pendampingan UMKM Obat Tradisional dalam rangka Penguatan dan Perluasan Program Pendampingan UMKM Obat Tradisional melalui Fasilitas 25-28 Juli 2023 | 25 Juli 2023 | 175.000.000 | Selesai | Baik |
| 3. | PT. Mangun Keras Indo | Pengadaan Penyelenggaraan Bimbingan Teknis Fasilitas Pendampingan UMKM Obat Tradisional dalam rangka Penguatan dan Perluasan Program Pendampingan UMKM Obat Tradisional melalui Fasilitas 25-27 Juli 2023 | 24 Juli 2023 | 79.842.300 | Selesai | Baik |
| 4. | PT. Mangun Keras Indo | Pengadaan Jasa Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tanggal 20 September-11 Oktober 2023 | 10 September 2023 | 79.099.407 | Selesai | Baik |

| No | Penyedia Barang dan Jasa | Paket Pekerjaan | Tanggal | Total Nilai Kontrak (Rp) | Status | Kategori |
|----|--------------------------|---|-----------------|--------------------------|---------|-------------|
| 5. | CV Tri Buana Media | Pengadaan Jasa Penyelenggaraan Pameran dalam rangka Kunjungan Kerja Kepala BPOM ke Kediri dalam rangka Pengembangan Inovasi dan Kreativitas dalam Bidang Kosmetik Tanggal 24 Oktober 2023 | 23 Oktober 2023 | 199.885.400 | Selesai | Baik |
| 6. | PT. Cemara Binneka Abadi | Pengadaan Jasa Penyelenggaraan Pameran Trade Expo Indonesia (TEI) 2023 dalam rangka Pengembangan Inovasi dan Kreativitas dalam Bidang Kosmetik Tanggal 19-22 Oktober 2023 | 17 Oktober 2023 | 197.580.000 | Selesai | Sangat Baik |
| 7. | PT. Mangun Keras Indo | Pengadaan Jasa Penyelenggaraan (tewa area pameran dan penyediaan perlengkapan) Pameran Trade Expo Indonesia (TEI) 2023 dalam rangka Pengembangan Inovasi dan Kreativitas dalam Bidang Kosmetik Tanggal 19-22 Oktober 2023 | 16 Oktober 2023 | 194.189.500 | Selesai | Sangat Baik |
| 8. | PT. CITO PUTRA UTAMA | Pengadaan Langsung Jasa Pemeriksaan Kesehatan Pegawai dalam rangka Layanan Perkantoran Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik 13 - 21 Oktober 2023 | 12 Oktober 2023 | 119.090.000 | Selesai | Sangat Baik |

| No | Penyedia Barang dan Jasa | Paket Pekerjaan | Tanggal | Total Nilai Kontrak (Rp) | Status | Kategori |
|-----|----------------------------|---|--------------|--------------------------|----------|----------|
| | | Kosmetik (Jamu) Aman dalam rangka BPOM Goes to School/Campus Tanggal 29 Mei 2024 | | | | |
| 23. | PT Priemagraphia Indonesia | Pengadaan Jasa Pembuatan Buku Starter Kit dalam rangka Perluasan Pendampingan UMKM OT melalui Fasilitas | 24 Juni 2024 | 81.962.500 | Progress | Baik |



4. Kecukupan dan Kebutuhan Sumber Daya

a. Alokasi Anggaran Tahun 2024 dan 2025

| No | Program BPOM | Alokasi Anggaran | |
|----|--|------------------|-----------------|
| | | Tahun 2024 (Rp) | Tahun 2025 (Rp) |
| 1. | Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik | 10.327.888.000 | 7.621.178.000 |

b. Sumber Daya Manusia

Kecukupan sumber daya manusia tahun 2024 adalah 50 (lima puluh) orang sekitar 58,82% dari kebutuhan sebesar 85 (delapan puluh lima) orang. Kebutuhan sumber daya manusia tahun 2025 adalah 85 (delapan puluh lima) orang.



5. Efektivitas tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang

- Peningkatan ekonomi dan daya saing produk
 - Menginisiasi program dalam rangka pelestarian Jamu sebagai Warisan Nusantara (Jawara) yang dilakukan dalam skala nasional.
 - Peningkatan jumlah UMKM yg mendapat izin edar
 - Pembentukan orang tua angkat UMKM Kosmetik
 - Sosialisasi peraturan terkini secara massif dan berkala melalui berbagai kanal media, baik offline maupun online
- Terkait Peraturan yang berubah sesuai situasi dan kondisi terkini
 - Pendampingan / sosialisasi pelaku usaha UMKM OT dan Kos
- Peningkatan Pemberdayaan Masyarakat
 - Pembentukan duta/kader/penyuluh keamanan Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik aman
 - Penyelenggaraan Webinar, KIE langsung/tidak langsung, media social
 - Peningkatan kompetensi fasilitator pemberdayaan masyarakat disetiap UPT
- Peningkatan Pelayanan Publik

Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik yang aman, berkhasiat/bermanfaat, dan bermutu, serta berperan sebagai perantara atau penghubung antara Badan POM dan Unit Pelaksana Teknisnya dengan komunitas Masyarakat.

- Program BPOM Goes to Community merupakan program sinergisme bersama antara Badan POM dengan Organisasi Sosial Kemasyarakatan dan Profesi terkait di dalam pemilihan, pembentukan, dan pemberdayaan Penyuluh/Kader keamanan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik di dalam mewujudkan masyarakat yang cerdas memilih produk yang aman dan bebas dari bahan berbahaya di seluruh Indonesia.
- Program BPOM Goes to School / Campus merupakan program pemberdayaan masyarakat yang diperuntukan bagi pelajar dan mahasiswa agar mampu menjadi konsumen yang cerdas dalam memilih dan menggunakan obat tradisional dan kosmetika yang aman

5. POTA (Program Orang Tua Angkat)

Program Orang Tua Angkat merupakan program yang mendorong industri OBA dan Kos menjadi orang tua angkat yang berperan dalam melakukan pembinaan, pendampingan dan memberikan kemudahan kepada pelaku usaha UMKM agar dapat menghasilkan produk yang memiliki izin edar, sehingga produk Obat tradisional dapat meningkatkan daya saing bangsa. Bentuk POTA ini berupa sharing knowledge, bantuan alat, bantuan pemasaran, dsb.

Penghargaan yang diperoleh Dit. PMPU OTSKK tahun 2023-2024, adalah

- Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Kategori Pelayanan Prima
- Unit dengan Keterbukaan Informasi Publik urutan kelima
- Rekor MURI Pemberdayaan KIE Duta Kosmetik dan Jamu Aman Peserta Terbanyak
- Unit Kerja yang teraktif di media sosial Instagram

- Penyusunan standar pelayanan melibatkan masyarakat pengguna layanan

6. Peluang untuk peningkatan

Inovasi terus-menerus dilakukan untuk meningkatkan kinerja Dit. PMPU OTSKK dalam pemberdayaan masyarakat dan pelaku usaha UMKM di bidang obat bahan alam, suplemen kesehatan dan kosmetik

Berikut inovasi yang dilakukan Dit. PMPU OTSKK, yaitu

- Rumah Informasi Kosmetik dan Rumah Informasi OBA
Merupakan sub menu yang terdapat pada website <https://istanaumkm.pom.go.id/> yang berisi informasi terkait perizinan OBA dan Kosmetik yang dibutuhkan oleh UMKM
- BPOM-Campus entrepreneurship & Santripreneur
Dalam rangka meningkatkan kemandirian pesantren melalui pembentukan, pembinaan dan pengembangan kewirausahaan di bidang Obat dan Makanan khususnya Obat Bahan Alam dan Kosmetik, telah dilaksanakan program Santripreneur yang merupakan kerjasama antara Kodeputian 2 dengan RMI PWNu di DIY.
- BiSa UMKM dan Bincang-Bincang Kosmetik
Merupakan bentuk pendampingan kepada UMKM OT dan Kos dalam bentuk webinar yang berjudul BISA UMKM (Bincang-Bincang Sama UMKM) dan Bincang-Bincang Kosmetik yang diadakan secara rutin dengan berbagai tema yang dibutuhkan oleh UMKM OT dan Kos. Diharapkan kegiatan ini dapat menjadi solusi dan meningkatkan pengetahuan UMKM OT dan Kos untuk menghadapi kendala-kendala dalam berusaha OT dan Kos, sehingga dapat meningkatkan daya saing produk OT dan Kos.
- BPOM Goes to School and BPOM Goes to Community
 - Penyuluh keamanan dan khasiat/kemanfaatan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, and Kosmetik kepada masing-masing individu merupakan kegiatan pemberdayaan masyarakat berbasis community knowledge. Agar penyuluhan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan, perlu dibentuk Kader Daerah Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Aman melalui penyelenggaraan Bimbingan Teknis. Dengan adanya Kader Daerah, diharapkan dapat membantu kapasitas individu di masyarakat dalam meningkatkan kesadaran untuk memilih dan menggunakan Obat Tradisional,

Peluang Peningkatan:

| No | Rekomendasi | Timeline | Penanggung Jawab |
|----|---|-----------------|---|
| 1. | Program UMKM Meet Market | TW 3 tahun 2024 | Tim Kerja Pemberdayaan UMKM Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan |
| 2. | Cosmetic And Herbal Indonesia Expo 2024 | TW 3 tahun 2024 | <ul style="list-style-type: none"> Tim Kerja Pemberdayaan UMKM Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Tim Kerja Pemberdayaan UMKM Kosmetik |

7. Setiap Kebutuhan Perubahan pada Sistem Manajemen

| No | Rekomendasi | Timeline | Penanggung Jawab |
|----|---|-----------------|--|
| 1. | Integrasi manajemen risiko dalam SKP | TW 3 tahun 2024 | <ul style="list-style-type: none"> Tim SPI Tim Kerja Pengelolaan Sumber Daya Manusia |
| 2. | Pelatihan Sistem Manajemen Mutu (Refreshment) | TW 4 tahun 2024 | <ul style="list-style-type: none"> Tim SPI Tim Kerja Pengelolaan Sumber Daya Manusia |

B. Laporan Wakil Manajemen Representatif

- Telah dilakukan Rapat Tinjauan Manajemen pada tanggal 24 Juli 2024 dengan pimpinan Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik selaku Ketua Tim Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik selaku Ketua Tim Penjaminan Mutu dan peserta seluruh pegawai Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
- Lingkup tinjauan manajemen di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik adalah sistem manajemen ISO 9001:2015
- Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya telah dilakukan monitoring dan evaluasi.
- Pembahasan isu internal dan eksternal yang relevan terhadap sistem manajemen telah dilakukan

V. PENUTUP

1. Untuk mengawal pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu Terintegrasi di lingkungan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dengan baik dan ditingkatkan secara berkesinambungan.
2. Hal-hal yang perlu mendapat perhatian, berupa aspek positif berupa inovasi-inovasi harus terus dikembangkan, terlebih dalam mendukung untuk meraih Zi WBK dalam Reformasi Birokrasi
3. Perlu dilakukan *benchmark* ke unit lain dalam pengintegrasian manajemen risiko dalam SKP
4. Tindak lanjut rekomendasi hasil survei kepuasan masyarakat melakukan publikasi standar pelayanan Direktorat PMPU OTSKK secara berkala, agar masyarakat memiliki informasi terkait persyaratan pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan dan sarana/prasarana serta perlu adanya peningkatan perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana

VI. LAMPIRAN

1. Undangan Rapat Tinjauan Manajemen yang disertai agenda
2. Daftar Hadir
3. Materi Kegiatan
4. Dokumentasi Kegiatan

Diperiksa dan disetujui:
Wakil Manajemen Representatif,


Pula Widyantati, S.Si., Apt., M.Si.
Tanggal: 25 Juli 2024

Disahkan:
Ketua Tim Penjaminan Mutu,


Nurvika Widyaningrum, S.Si., Apt., M.Epid.
Tanggal: 25 Juli 2024

Dokumentasi:

