



BADAN POM

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

**Direktorat Pengawasan
Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dra. Rustyawati, Apt, M.Kes.Epid.

NIP : 19660909 199303 2 002

Jabatan : Direktur Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Unit Kerja : Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

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 mana pun, dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 21 Agustus 2024

Direktur Pengawasan Obat Tradisional
dan Suplemen Kesehatan,



Dra. Rustyawati, Apt, M.Kes.Epid

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM	15
BAB V KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18
1. Kuesioner	18
2. Hasil Olah Data SKM.....	19
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	20
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan 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 Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan 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

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

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 Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan; dan
- e. 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:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup

- Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
 - g. Diketuinya 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 Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan dilakukan oleh Tim Kerja Peningkatan Pelayanan Publik sebagaimana tercantum pada Surat Tugas Direktur Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan nomor PR.02.02.43.01.24.34 tanggal 12 Januari 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilaksanakan secara *online* menggunakan kuesioner yang ada pada aplikasi SAPA APIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 (sembilan) 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 Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan yaitu:

- a. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan

pelayanan.

- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. 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 berikut:

- a. Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB):
<https://bit.ly/skmcpotb>
- b. Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi dan/atau Pengujian Obat Tradisional Bersama obat kuasi / Kosmetika dan / Pangan Olahan:
<https://bit.ly/skmfasprodujiotbersamakosdanpo>
- c. Rekomendasi Importir Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan:
<https://bit.ly/skmrekomimporotsk>
- d. Persetujuan Memproduksi Suplemen Kesehatan di Fasilitas Pangan:
<https://bit.ly/skmprodskdifasilitaspangan>
- e. Penerbitan surat keterangan impor obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan serta bahan obat tradisional, obat kuasi dan suplemen kesehatan:
<https://bit.ly/skmskiotskdanbahanotsk>
- f. Surat Keterangan Ekspor Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan:
<https://bit.ly/skmskeotsk>
- g. Penerbitan pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau *special access scheme* obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan: <https://bit.ly/skmsasotsk>
- h. Rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir produsen bahan berbahaya untuk obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan:
<https://bit.ly/skmrekomimporprodbahanberbahayaotsk>
- i. Rekomendasi untuk mendapatkan persetujuan impor bahan berbahaya untuk obat tradisional, obat kuasi dan suplemen kesehatan:
<https://bit.ly/skmpersetujuanimporbahanberbahayaotsk>

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 per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	15
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	10
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	75
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	85
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan tahun 2024:

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Sampel
1	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	12	12
2	Persetujuan penggunaan fasilitas produksi dan/atau pengujian obat tradisional bersama obat kuasi / kosmetika dan / pangan olahan	2	2
3	Rekomendasi Importir Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan	9	9
4	Persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan	1	1
5	Surat keterangan ekspor obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	15	14
6	Penerbitan surat keterangan impor obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan serta bahan obat tradisional,	107	84

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Sampel
	obat kuasi dan suplemen kesehatan		
7	Penerbitan pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau <i>special access scheme</i> obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	20	19
8	Rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir produsen bahan berbahaya untuk obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	0	0
9	Rekomendasi untuk mendapatkan persetujuan impor bahan berbahaya untuk obat tradisional, obat kuasi dan suplemen kesehatan	1	1
Jumlah		167	142

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 142 (seratus empat puluh dua) orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	50	35,20%
		Perempuan	92	64,80%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	11	7,74%
		DI/D2/D3	15	10,57%
		S1	43	30,28%
		S2/Profesi/S3	73	51,41%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0,00%
		Pegawai Swasta	137	96,50%
		Wiraswasta	1	0,70%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0,00%
		Mahasiswa	3	2,10%
		Lainnya	1	0,70%
4	Usia	≤ 25 Tahun	5	3,52%
		26 – 30 Tahun	41	28,87%
		31 – 35 Tahun	30	21,13%
		36 – 40 Tahun	22	15,49%
		≥ 41 Tahun	44	30,98%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SAPA APIP dan diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Nilai SKM per jenis layanan

No	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
1	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	93.06	91.67	89.81	91.67	90.28	93.06	98.61	91.67	87.50	91.92

No	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
2	Persetujuan penggunaan fasilitas produksi dan/atau pengujian obat tradisional bersama dengan kosmetika dan pangan olahan	91.67	100.00	83.33	91.67	91.67	83.33	83.33	91.67	100.00	90.74
3	Rekomendasi importir obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	94.44	94.44	91.98	90.74	88.89	87.04	87.04	85.19	90.74	90.05
4	Persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5	Surat keterangan ekspor obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	97.62	97.62	92.46	89.29	86.90	88.10	89.29	96.43	86.90	91.62
6	Surat keterangan impor obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan serta bahan obat tradisional, obat kuasi dan suplemen kesehatan	94.25	95.63	90.94	90.08	89.09	89.88	91.07	95.24	91.27	91.94
7	Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau <i>special access scheme</i> (SAS) obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	92.11	92.11	91.81	89.47	88.60	90.35	94.74	94.74	93.86	91.98
8	Rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir produsen bahan berbahaya untuk obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Rekomendasi untuk mendapatkan	100.00	100.00	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	100.00	88.89

No	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
	persetujuan impor bahan berbahaya untuk obat tradisional, obat kuasi dan suplemen kesehatan										

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U1	Persyaratan	90.24	94.25	4.01
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.19	95.07	3.88
U3	Waktu Penyelesaian	90.91	91.08	0.17
U4	Biaya/Tarif	93.69	90.14	3.55
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.07	88.97	2.1
U6	Kompetensi Pelaksana	90.95	89.79	1,16
U7	Perilaku Pelaksana	93.57	91.67	1,9
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90.36	94.25	3.89
U9	Sarana dan Prasarana	90.00	91.08	1.08
Nilai SKM Unit Layanan		91.33	91.81	0.48

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:

- a. Tiga unsur yang mendapatkan nilai terendah, antara lain : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu (88,97), Kompetensi Pelaksana (89,79), dan Biaya/ Tarif (90,14). Namun keseluruhan nilai tersebut masih termasuk dalam kategori Sangat Baik.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (95,07); Persyaratan; dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (94.25)

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

- a. Waktu untuk memberikan hasil *review* CAPA atau *feedback* semoga bisa lebih cepat lagi
- b. Semoga lebih cepat dan lebih baik lagi
- c. Memperbaiki sistem e-bpom, khususnya tentang hasil *preview draft* SKE yang tidak sesuai dengan saat input dan hasil *preview* dokumen yang diunggah ke e-bpom

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

- a. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Terjadi perubahan mekanisme importasi bahan Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan yang semula *post border* menjadi *border* sehingga perlu dilakukan sosialisasi kepada pelaku usaha mengenai regulasi terkini penerbitan SKI/SKE/SAS.
- b. Kompetensi Pelaksana
Beberapa evaluator merupakan pegawai penempatan baru (redistribusi) sehingga memerlukan peningkatan kompetensi baik dari segi *hardskill* maupun *softskill*.
- c. Biaya/Tarif
Tidak terjadi perubahan tarif PNBPN untuk semua jenis layanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan pada tahun 2024. Aturan tarif PNBPN pada Badan POM mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan sejak tahun 2017. Bahkan pada *draft* Revisi Peraturan Pemerintah tersebut, sebagai bentuk

dukungan terhadap ekspor produk Indonesia, diusulkan perubahan untuk penerbitan SKE OBA, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan tidak dikenakan tarif PNBP. Sebagai pengingat kembali kepada pelaku usaha bahwa biaya/tarif yang dikenakan diberlakukan secara resmi, perlu dilakukan sosialisasi ulang mengenai biaya/tarif terhadap pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 16 Agustus 2024. 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	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	U9 : Sarana Prasarana	Meskipun nilai 3 unsur layanan adalah yang paling rendah, namun ketika dilihat dari kriteria mutu layanan masuk dalam kategori baik Jaringan internet kerap terganggu pada saat konsultasi secara daring/ online	Revitalisasi perangkat jaringan internet/ LAN di ruang kerja	31 Juli 2024	1. Ketua Tim Sertifikasi 2. Ketua Tim TIK
2	Persetujuan penggunaan fasilitas produksi dan/atau pengujian obat tradisional bersama dengan kosmetika dan pangan olahan	U3 : Waktu Penyelesaian U6 : Kompetensi Pelaksana U7 : Perilaku Pelaksana	Meskipun nilai 3 unsur layanan adalah yang paling rendah, namun ketika dilihat dari kriteria mutu layanan masuk dalam kategori baik Adanya perbedaan persepsi pelaku usaha dengan evaluator	1. Dikarenakan adanya perbedaan persepsi antara evaluator dengan pelaku usaha maka dilaksanakan Gebyar Layanan Publik, antara lain : 25 - 26 Juni 2024 2. Perencanaan pelaksanaan Desk CAPA setiap 2 bulan hingga bulan Desember 2024. 3. Peningkatan	31 Agustus 24	1. Ketua Tim Sertifikasi 2. Ketua Tim Yanblik

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
				kompetensi petugas layanan publik tanggal 31 Juli 2024		
3.	Rekomendasi importir obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Meskipun nilai 3 unsur layanan adalah yang paling rendah, namun ketika dilihat dari kriteria mutu layanan masuk dalam kategori baik Belum tersosialisasi dengan baik seluruh platform pengaduan layanan publik	Pembuatan infografis terkait platform pengaduan yang dipublikasikan melalui berbagai media.	31 Agustus 2024	Ketua Tim Sertifikasi
4.	Persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan	Seluruh unsur bernilai sama dan mencapai nilai maksimal	-	-	-	-
5	Surat keterangan ekspor obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	U5: Produk spesifikasi jenis pelayanan; U6: Kompetensi Pelaksana; U9: Sarana dan Prasarana	Beberapa pengajuan SKE direkomendasi melebihi SLA Sistem e-bpom men-generate draft SKE dengan elemen data yang tidak sesuai dengan yang diinput pelaku usaha Perbedaan pemahaman tentang regulasi penerbitan SKI/SKE/SAS antara evaluator dan pelaku usaha	1. Penambahan petugas evaluator SKI/SKE/SAS 2. Rapat koordinasi dengan Pusdatin terkait terkendala kendala dan permintaan perbaikan sistem e-bpom 3. Sosialisasi kepada pelaku usaha mengenai regulasi terkini penerbitan SKI/SKE/SAS dan pelatihan pelayanan publik kepada evaluator untuk meningkatkan kualitas pelayanan	31 Agustus 2024	Ketua Tim Pengawasan Importasi dan Eksportasi
6	Surat keterangan impor obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan serta bahan obat tradisional, obat kuasi dan	U4: Biaya/Tarif; U5: Produk spesifikasi jenis pelayanan; U6: Kompetensi Pelaksana	Perubahan mekanisme pemasukan produk OK dan SK yang semula <i>post border</i> menjadi <i>border</i> Perbedaan pemahaman tentang regulasi	1. Sosialisasi kepada pelaku usaha mengenai regulasi terkini penerbitan SKI/SKE/SAS 2. Pelatihan pelayanan publik kepada evaluator untuk meningkatkan kualitas pelayanan 3. Sosialisasi ulang	31 Agustus 2024	Ketua Tim Pengawasan Importasi dan Eksportasi

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
	suplemen kesehatan		penerbitan SKI/SKE/SAS antara evaluator dan pelaku usaha Tidak terjadi perubahan tarif PNBP untuk semua jenis layanan Direktorat Pengawasan OT dan SK pada tahun 2024.	mengenai biaya/tarif terhadap pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan.		
7	Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau <i>special access scheme</i> (SAS) obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	U5: Produk spesifikasi jenis pelayanan	Perbedaan pemahaman tentang persyaratan pengajuan SAS antara evaluator dan pelaku usaha Perubahan mekanisme pemasukan produk OK dan SK yang semula <i>post border</i> menjadi <i>border</i>	1. Sosialisasi kepada pelaku usaha mengenai regulasi terkini penerbitan SKI/SKE/SAS 2. Pelatihan pelayanan publik kepada evaluator untuk meningkatkan kualitas pelayanan	Sudah terlaksana	Ketua Tim Pengawasan Importasi dan Eksportasi
8	Rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir produsen bahan berbahaya untuk obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	NA	NA	NA	NA	NA
9	Rekomendasi untuk mendapatkan persetujuan impor bahan berbahaya untuk obat tradisional, obat kuasi dan suplemen kesehatan	U5: Produk spesifikasi jenis pelayanan; U6: Kompetensi Pelaksana	Koordinasi & komunikasi dengan Kementerian Perdagangan perlu dilaksanakan secara kontinyu untuk peningkatan pelayanan publik Perbedaan pemahaman tentang	1. Komunikasi intensif dengan Kementerian Perdagangan terkait penerbitan Rekomendasi PIB2 sudah berjalan secara kontinyu dan terlaksana dengan baik. 2. Sosialisasi kepada pelaku usaha mengenai regulasi	Sudah terlaksana	Ketua Tim Pengawasan Importasi dan Eksportasi

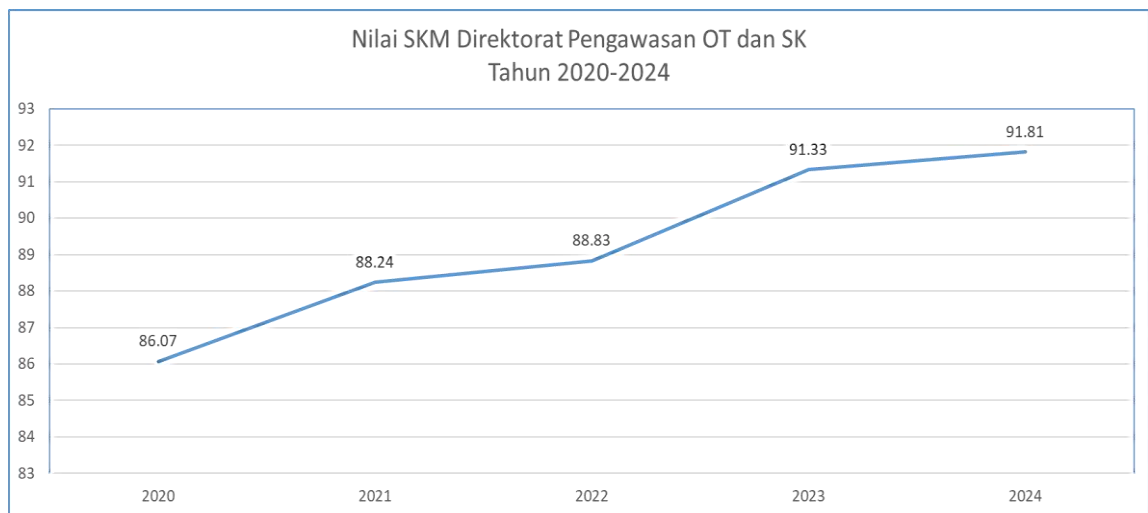
No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
			regulasi penerbitan rekomendasi PIB2 antara evaluator dan pelaku usaha	penerbitan rekomendasi PIB2 3. Pelatihan pelayanan publik kepada evaluator untuk meningkatkan kualitas pelayanan		

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

No	Jenis Layanan	Saran/ Masukan	Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	Waktu untuk memberikan hasil <i>review</i> CAPA atau <i>feedback</i> semoga bisa lebih cepat lagi	Menyelenggarakan <i>desk</i> CAPA secara berkala	31 Agustus 2024	Ketua Tim Sertifikasi
2	Rekomendasi importir obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	Semoga lebih cepat dan lebih baik lagi	Melaksanakan kegiatan Gebyar Layanan Publik & ILUSTRASI untuk sarana importir	5 Juli 2024	Ketua Tim Sertifikasi
3	Surat keterangan ekspor obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	Memperbaiki sistem e-bpom, khususnya tentang hasil <i>preview draft</i> SKE yang tidak sesuai dengan saat input dan hasil <i>preview</i> dokumen yang diunggah ke e-bpom .	Rapat koordinasi dengan Pusdatin terkait kendala SKE pada sistem e-bpom	31 Agustus 2024	Ketua Tim Pengawasan Importasi dan Eksportasi

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 Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 91,81. Nilai SKM Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; dan Biaya/Tarif.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Persyaratan; dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Jakarta, 21 Agustus 2024

Direktur Pengawasan

Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan



Dra. Rustyawati, Apt, M.Kes.Epid

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui tautan bit.ly sebagai berikut :

- a. Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB):
<https://bit.ly/skmcpotb>
- b. Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi dan/atau Pengujian Obat Tradisional Bersama obat kuasi / Kosmetika dan / Pangan Olahan:
<https://bit.ly/skmfasprodujotbersamakosdanpo>
- c. Rekomendasi Importir Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan:
<https://bit.ly/skmrekomimporotsk>
- d. Persetujuan Memproduksi Suplemen Kesehatan di Fasilitas Pangan:
<https://bit.ly/skmprodskdifasilitaspangan>
- e. Penerbitan surat keterangan impor obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan serta bahan obat tradisional, obat kuasi dan suplemen kesehatan:
<https://bit.ly/skmskiotskdanbahanotsk>
- f. Surat Keterangan Ekspor Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan:
<https://bit.ly/skmskeotsk>
- g. Penerbitan pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau *special access scheme* obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan: <https://bit.ly/skmsasotsk>
- h. Rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir produsen bahan berbahaya untuk obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan:
<https://bit.ly/skmrekomimporprodbahanberbahayotsk>
- i. Rekomendasi untuk mendapatkan persetujuan impor bahan berbahaya untuk obat tradisional, obat kuasi dan suplemen kesehatan:
<https://bit.ly/skmpersetujuanimporbahanberbahayaotsk>

2. Hasil Olah Data SKM

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
1	Tahun	2024																				
2	Unit Kerja	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan																				
3	N o	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usi a	Jenis Kelamin	No. Handphon	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	Saran
5	1	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	25/04/2024 11:42	Brigita Candra Dewi R	43	Perempuan	8156571421	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Djago	100	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	Sudah sesuai
6	2	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	25/04/2024 13:10	Eva Romaída	37	Perempuan	8.7882E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Daxen Indonesia	100	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	Terima kasih atas bimbingan, pendampingan dan arahan yang diberikan kepada kami.
7	3	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	29/04/2024 10:03	apt. Yovita Mayawati, S.Farm	43	Perempuan	8.783E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Erela	100	6	6	5	5	6	5	5	5	6	5	Pelayanan sangat memuaskan dan respon sangat cepat
8	4	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	29/04/2024 10:47	Lisa, S.Si, Apt	48	Perempuan	8161386824	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Medikon Prima Laboratories	100	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	Sudah baik & tetap dipertahankan kemudahan dlm pelayanan publik dan pembinaan serta komunikasi utk kemajuan industri dan regulasi di bidang OT dan SK
9	5	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	29/04/2024 11:56	Citra Dwi Hendrasanti	44	Perempuan	8.1334E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Natura Laboratoria Prima	100	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	Waktu utk memberikan hasil review CAPA atau feedback semoga bs lebih cepat lagi
10	6	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	29/04/2024 12:34	Anna Salitri	30	Perempuan	8.5729E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Nellico Indopharma	100	5	5	5	5	6	5	6	6	6	5	Terimakasih banyak atas bantuan dan kerjasamanya
11	7	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	30/04/2024 16:33	Bonifasius Catur Prakosa	38	Laki-laki	8.1332E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Dexa Medica	100	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	NA
12	8	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	30/04/2024 16:46	Didi Mulyadi	34	Laki-laki	8983250393	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Arto Pharma Indonesia	100	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	-
13	9	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	21/05/2024 11:44	Alhhyar	37	Laki-laki	8.53E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Royal Medicalink Phamalah	100	5	5	4	4	6	6	6	6	6	6	Tahap sertifikasi sebaiknya dapat di tracking melalui sistem e-sertifikasi
14	10	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	28/05/2024 10:49	apt. Larangan Widawaty Putri, S.Farm	32	Perempuan	8.5729E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	IEBAPT Konimex	100	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	amaze dg pelayanannya, sangat cepat dan responsif melalui semua media
15	11	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	28/05/2024 13:13	apt. Daryanto, S.Si	44	Laki-laki	8.967E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Industri Jamu dan Farmasi Sido Muncul	100	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	-
16	12	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	28/05/2024 15:43	Didi	34	Laki-laki	8983250393	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Arto Pharma Indonesia	100	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	-
17	13	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	29/05/2024 09:22	Cahya Novita Rosiana	40	Perempuan	8.1288E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Dexa Medica site Cikarang	100	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6	Terimakasih
18	14	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	29/05/2024 11:12	Bonafisius Catur Prakosa	39	Laki-laki	8.1332E+11	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Dexa Medica	100	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	NA
19	15	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	30/05/2024 15:21	BEBEN RUBIANA	42	Perempuan	8.1398E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT DAMI SARIWANA	100	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	Mendapat masukan yang berarti dan bermanfaat perihal CPOTB
20	16	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	31/05/2024 09:33	Annelita Rachmadiska	29	Perempuan	8.1285E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Sarakamandiri Semesta	100	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	Terimakasih atas layanannya
21	17	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	31/05/2024 10:17	Resunansyah	43	Laki-laki	8.5691E+10	D1/D2/D3	Pegawai swasta	CV Sumber Sari	90	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	Komunikasi jelas
22	18	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	31/05/2024 13:55	Lenny Oktora D.	40	Perempuan	8.1318E+10	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Phytesindo Biotek	100	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	Terima kasih
		Sertifikat cara pembuatan obat tradisional																				

Hasil SKM Direktorat Pengawasan

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. Surat Tugas Direktur Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Nomor PR.02.02.43.01.24.34 terkait Tim Pelaksana SKM

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN	
Jl. Pendidikan Nasional No. 22 Jakarta Pusat 10560 Indonesia Telp. (021) 4244691 (Pusat); 42832279, 42839164, 42863309, 4244691 ext.1044; fax: 4207483 Email : pengawas.obat@gmail.com; Website : www.pom.go.id	
SURAT TUGAS KOWOR : PR.02.02.43.01.24.34	
Menimbang :	a. bahwa berdasarkan ketentuan Diktum Ketiga Keputusan Kepala Badan Pengawasan Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pedoman Sistem Kerja pada Badan Pengawas Obat dan Makanan untuk Penyelenggaraan Birokrasi; b. bahwa penyusunan sistem kerja untuk penyelenggaraan birokrasi pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan dilaksanakan melalui pengawasan pejabat fungsional dan pelaksana dalam tim kerja; c. bahwa untuk melaksanakan pertanggungjawaban sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Surat Tugas Ketua Tim Kerja dan Anggota di Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
Dasar :	a. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 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 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan; b. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pedoman Sistem Kerja pada Badan Pengawas Obat dan Makanan untuk Penyelenggaraan Birokrasi;
-2-	
Memberi Perintah :	
Kepada :	Pejabat fungsional dan pelaksana pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan sebagaimana terlampir
Untuk :	1. Melaksanakan tugas sebagai Ketua Tim yang meliputi: a) Menyusun rencana pelaksanaan kegiatan; b) Membagi peran Anggota Tim sesuai dengan kompetensi, keahlian dan/atau keterampilan; c) Melaksanakan kegiatan sesuai dengan perencanaan; d) Memberikan umpan balik berkala kepada Anggota Tim; e) Melaporkan hasil kinerja Anggota Timnya kepada Direktur Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan sebagai pejabat penilai kinerja sebagai bahan pertimbangan penilaian kinerja pejabat fungsional dan pelaksana; dan f) Melaksanakan kolaborasi dan sinergitas pelaksanaan tugas antar Anggota Tim. 2. Melaksanakan tugas sebagai Anggota Tim yang meliputi: a) Menyusun rencana kerja individu; b) Melaksanakan kinerja sesuai espektasi ketua Tim; dan c) Melaporkan hasil kerjanya kepada Ketua Tim. 3. Pengawasan sebagaimana dimaksud pada angka 1
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN	

-3-	
dan 3 berlaku pada tanggal ditetapkan sampai dengan 2 bulan pada tanggal ditetapkan sampai dengan 31 Desember 2024	
4. Surat Pengawasan ini dapat diubah sewaktu-waktu	
Agar yang bersangkutan melaksanakan tugas dengan baik dan penuh tanggungjawab.	
Jakarta, 12 Januari 2024 Direktur Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan,  Drs. Rustiyawati, Apt., M.Kes.Epid	
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN	

-4-	
Lampiran Surat Tugas Nomor : PR.02.02.43.01.24.34 Tanggal : 12 Januari 2024	
PENGAWASAN PELAKSANA FUNGSIONAL DAN PELAKSANA PADA DIREKTORAT PENGAWASAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN	
1. Tim Kerja Sertifikasi	
Ketua :	Harida Ester Riana, S.T., M.K.M (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya)
Anggota Utama (Pelayanan Tim) :	1. Dra. Nedyia Roza, Apt., M.Farm. (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya) 2. Anisa Dudi Suswandari, S.Farm., Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama) 3. Sandra Tunggalwati, S.Farm., Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama) 4. Marissa Yuli Utami, S.Si, Apt (Pengawasan Farmasi dan Makanan Ahli Muda) 5. Lis Ernawati, S.Farm., Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda) 6. Almi Mustika Fitri, S.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama) 7. Putri Chaidirumisa Z. S.Farm., Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama) 8. Firdah Dien Karima, S.T (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama) 9. Yuni Yulianti, A.Md (Administrasi Umum)
Anggota :	1. Eris Kristina Mubandah, S.Farm., Apt (Pengawas Farmasi
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN	

5	
Tambahan	dan Makanan Ahli Muda)
	2. Deter Ridder (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya)
	3. Edi Kurniawan, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya)
	4. Anisa Rahmawati, S.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	5. Hestek Efrain Hutagaung, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	6. Sulhan Asdari, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	7. Wahyu Adi Priyono, A.Md (Administrasi Umum)
	8. Ambar Sekawati, S.Farm (Analisis Pemeriksa dan Sertifikasi Obat dan Makanan)
2. Tim Kerja Inspeksi	
Ketua	: Rita Krisna Mahafidhi, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
Anggota Utama : (Prioritas Tinggi)	1. Novella Ester Elara, S.T, M.M (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya)
	2. Edi Kurniawan, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya)
	3. Anisa Rahmawati, S.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	4. Hestek Efrain Hutagaung, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	5. Sulhan Asdari, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	6. Wahyu Adi Priyono, A.Md (Administrasi Umum)
	7. Ambar Sekawati, S.Farm (Analisis Pemeriksa dan Sertifikasi Obat dan Makanan)
Anggota Tambahan	1. Dita Nohya Rona Apt., M.Farm (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya)
	2. Anisa Firdi Sumandari, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	3. Santha Tunggalwati, S.Farm., Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN	

6	
	Makanan Ahli Pertama)
	4. Marisa Tara Utina, S.Si, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	5. Lie Ermanenti, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	6. Almi Mustika Fitri, S.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	7. Putri Chaitrimissa Z. S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	8. Fitrah Diena Karima, S.T (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	9. Yuni Yuliasuti, A.Md (Administrasi Umum)
3. Tim Kerja Pengawasan Mutu	
Ketua	: Septilia Wahyu Hadiati, S.Si, Apt., M.Pharm.Sci (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
Anggota Utama : (Prioritas Tinggi)	1. Deter Ridder, S.Si, Apt, M.Hus (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya)
	2. Tanti Yulianti, S.Si, Apt, M.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	3. Pujipta Ayu Wardani, S.Si Apt., M.Sc (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	4. Itha Yunita, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	5. Puji Astuti Ayuningtyas Sudarto, S.Farm., Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
Anggota Tambahan	1. Etyk Yunita Angjarsari, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	2. Almasi Syahrudin, S.Farm (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	3. Anthes Dini Sorgani, S.Farm., Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	4. Orlia Fatma, S.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	5. Purwana Dwi Tistiyanto, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	6. Lukyanita Mahana, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN	

7	
	7. Novella Ferna Napingtyas, SKM (Analisis Farmasi dan Makanan)
	8. Rahma Yulianti, S.Si, Apt., M.A.H (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
4. Tim Kerja Pengawasan Komoditas	
Ketua	: Etyk Yunita Angjarsari, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
Anggota Utama : (Prioritas Tinggi)	1. Deter Ridder, S.Si, Apt, M.Hus (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya)
	2. Tanti Yulianti, S.Si, Apt, M.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	3. Almasi Syahrudin, S.Farm (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	4. Anthes Dini Sorgani, S.Farm., Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	5. Orlia Fatma, S.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	6. Purwana Dwi Tistiyanto, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	7. Intan Nur Hidayati, SKM (Administrasi Umum)
Anggota Tambahan	1. Septilia Wahyu Hadiati, S.Si, Apt., M.Pharm.Sci (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	2. Rahma Yulianti, S.Si, Apt., M.A.H (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	3. Pujipta Ayu Wardani, S.Si Apt., M.Sc (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	4. Lukyanita Mahana, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	5. Novella Ferna Napingtyas, SKM (Analisis Farmasi dan Makanan)
5. Tim Kerja Pengawasan Importasi & Eksporasi	
Ketua	: Deter Ridder, S.Si, Apt, M.Hus (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya)
Anggota Utama	: 1. Rahma Yulianti, S.Si, Apt., M.A.H (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN	

8	
(Prioritas Tinggi)	Makanan Ahli Muda)
	2. Tanti Yulianti, S.Si, Apt, M.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	3. Lukyanita Mahana, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	4. Novella Ferna Napingtyas, SKM (Analisis Farmasi dan Makanan)
	5. Ayt Arlis, S.Pd (Analisis Pemeriksa dan Sertifikasi Obat dan Makanan)
	6. Amalia Rahmawati, S.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
Anggota Tambahan	1. Septilia Wahyu Hadiati, S.Si, Apt., M.Pharm.Sci (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	2. Etyk Yunita Angjarsari, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	3. Purwana Dwi Tistiyanto, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	4. Pujipta Ayu Wardani, S.Si Apt., M.Sc (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	5. Almasi Syahrudin, S.Farm (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	6. Anthes Dini Sorgani, S.Farm., Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	7. Orlia Fatma, S.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	8. Puji Astuti Ayuningtyas Sudarto, S.Farm., Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
	9. Itha Yunita, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
6. Tim Kerja Pengawasan Ikutan	
Ketua	: Lia Amelia, S.Si, Apt., Epid (Pengawasan Farmasi dan Makanan Ahli Madya)
Anggota Utama : (Prioritas Tinggi)	1. Dita Yustellia, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madya)
	2. Eranza Dewi Kusumawati, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
	3. Lusianna Nofia Yusra, S.Farm., Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN	

		9
		Makanan Ahli Pertama)
		4. Dedi Abdurrahman, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		5. Maria Ubb, S.E (Administrasi Umum)
Anggota	:	1. Atik Fitriyani, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
Yumbelau	:	2. Dewi Sofawati, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		3. Rachel Irene Marlina Sinampang, S.TP (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
		4. Winda Adipuri Ramadaningrum, S.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		5. Guwinda, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		6. Mutiani Nur Dzikrin, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
		7. Tim Pengawasan Perumahan
Ketua	:	Atik Fitriyani, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
Anggota	:	1. Dns. Yusnelita, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
Prioritas	:	2. Guwinda, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
Tinggi	:	3. Dewi Sofawati, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		4. Rachel Irene Marlina Sinampang, S.TP (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
		5. Winda Adipuri Ramadaningrum, S.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		6. Mutiana Nur Dzikrin, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
		1. Lia Amalia, S.Si, Apt., Epid (Pengawasan Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
Anggota	:	2. Ernani Dewi Kusumawati, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
Yumbelau	:	3. Lusiana Nofa Yuzar, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
		Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

		10
		4. Dedi Abdurrahman, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		5. Maria Ubb, S.E (Administrasi Umum)
		8. Tim Kerja Pengolahan SDM
Ketua	:	Meyla Nurwitasari, S.T (Pranata Keuangan APBN Penyelia)
Anggota	:	1. Aprilia Paskarika Kuswara, S.Ekon (Pranata Komputer Pertama)
Prioritas	:	2. Tilda Rahmawati, A.Md (Pranata SDM Aparatur Terampil)
Tinggi	:	3. Lisa Annisa, S.E (Analisis TMN)
		4. Sella Agustine Dwi Nur Purnamasari, A.Md (Arsiparis Terampil)
		5. Atep Dwi Purnamasari, A.Md (Arsiparis Terampil)
		6. Yenni Oktavia, S.II (Analisis Aparatur SDM)
		7. Dini Amalia, S.E (Administrasi Umum)
		9. Tim Kerja Efisiensi Anggaran
Ketua	:	Meyla Nurwitasari, S.T (Pranata Keuangan APBN Penyelia)
Anggota	:	1. Melita Rahmi, S.E (Perencanaan Pertama)
Prioritas	:	2. Widya Puspita Ardhini, A.Md., Ak. (Pranata Keuangan APBN Terampil)
Tinggi	:	3. Yoga Setiady, A.Md (Pranata Keuangan APBN Terampil)
		4. Aprilia Paskarika Kuswara, S.Ekon (Pranata Komputer Pertama)
Anggota	:	5. Lisa Annisa (Analisis BHN)
Yumbelau	:	1. Tilda Rahmawati, A.Md (Pranata SDM Aparatur Terampil)
		2. Sella Agustine Dwi Nur Purnamasari, A.Md (Arsiparis Terampil)
		3. Atep Dwi Purnamasari, A.Md (Arsiparis Terampil)
		4. Dini Amalia, S.E (Administrasi Umum)
		10. Tim Kerja Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)
Ketua	:	Yoga Setiady, A.Md (Pranata Keuangan APBN Terampil)
Anggota	:	1. Aprilia Paskarika Kuswara, S.Ekon (Pranata Komputer
		Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

		11
		Pertama)
		11. Tim Kerja Peningkatan Kompetensi UPT
Ketua	:	Intella Ester Kusni, S.T, M.A.M (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
Anggota	:	1. Better Kidder (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		2. Pungila Ayu Wardani, S.Si Apt., M.Sc (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		3. Lia Amalia, S.Si, Apt., Epid (Pengawasan Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		4. Ernani Dewi Kusumawati, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		5. Etyk Yunita Arjansari, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		6. Ahmad Syahudin, S.Farm (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
		7. Edi Kurniawan, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		8. Rik Kibana Mahabali, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		9. Saadita Tunggalawati, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
		10. Septilia Walhyu Ihsani, S.Si, Apt., M.Pharm.Sci (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		11. Atik Fitriyani, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		12. Meyla Nurwitasari, S.T (Pranata Keuangan APBN Penyelia)
		13. Melita Rahmi, S.E (Perencanaan Pertama)
		14. Rahma Yulianti, S.Si, Apt., M.A.Pi (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		15. Dns. Yusnelita, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		16. Rachel Irene Marlina Sinampang, S.TP (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
		17. Dns. Nelya Riza, Apt., M.Farm (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		18. Dedi Abdurrahman, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
		Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

		12
		Makanan Ahli Muda)
		10. Tirah Tien Farima, S.T (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
		12. Tim Kerja Peningkatan Pelayanan Publik
Ketua	:	Rahma Yulianti, S.Si, Apt., M.A.Pi (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
Anggota	:	1. Intella Ester Kusni, S.T, M.KM (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		2. Lia Ernawati, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		3. Anisa Firda Samudra, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
		4. Better Kidder, S.Si, Apt., M.I.Hu (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		5. Lukyana Muliana, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		6. Novella Dertosa Napitulu, S.KM (Analisis Farmasi dan Makanan)
		7. Yoga Setiady, A.Md (Pranata Keuangan APBN Terampil)
		8. Aji Ayulia, S.II (Analisis Pemeriksa dan Sertifikasi Obat dan Makanan)
		9. Putri Chelwina Zuhri, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
		10. Intan Nurhadyana, S.KM (Administrasi Umum)
		13. Tim Kerja Koordinasi Lintas Sektor
Ketua	:	Better Kidder, S.Si, Apt., M.Pus (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
Anggota	:	1. Intella Ester Kusni, S.T, M.KM (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		2. Dns. Nelya Riza, Apt., M.Farm (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		3. Lia Amalia, S.Si, Apt., Epid (Pengawasan Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
		Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

4. Ernani Dewi Kusumawati, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
5. Dedi Abdurrahman, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
6. Lusinta Nofita Yusra, S.Far., Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
7. Atik Fitriyanti, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
8. Etyk Yurita Anggrani, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
9. Anhas Dini Sogani, S.Farm., Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
10. Subhan Asfari, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
11. Ris Krisna Muladish, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
12. Marisa Tata Utina, S.Si, Apt (Pengawasan Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
13. Septilia Widya Hadisti, S.Si, Apt., M.Farm.Sci (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
14. Tanti Yulianti, S.Si, Apt, M.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
15. Meyla Nurwitasari, S.T (Pramuka Keuangan APBN Terampil)
16. Yoga Setiady, A.Md (Pramuka Keuangan APBN Terampil)
17. Rahma Yulianti, S.Si, Apt., M.A.D (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
18. Drs. Yusneliana, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madys)

14. Tim Kerja Peniliknadi KH
Ketua : Dr. Tanti Yulianti, S.Si, Apt, M.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)

Anggota Utama :
(Prioritas Tinggi)
1. Drs. Rusdyawati, Apt, M.Kes.Iptd (Direktur Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan)
2. Irena Ester Hana, S.T, M.K.M (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madys)
3. Deter Kelder (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madys)
4. Drs. Yusneliana, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli

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

- Madys)
5. Lia Amelia, S.Si, Apt., M.Epid (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madys)
 6. Dra. Nellya Dora, Apt., M.Farm (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madys)
 7. Septilia Widya Hadisti, S.Si, Apt., M.Farm.Sci (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Madys)
 8. Etyk Yurita Anggrani, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
 9. Rohana Yulianti, S.Si, Apt, M.A.B (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
 10. Eris Krisna Muladish, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
 11. Lukyana Mulana, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
 12. Atik Fitriyanti, S. Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
 13. Pujipta Ayu Wardani, S.Si, Apt., M.Sc (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
 14. Purwas Dwi Titiyanti, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
 15. Dedi Abdurrahman, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
 16. Ernani Dewi Kusumawati, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
 17. Dewi Sofawati, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
 18. Gusriana, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
 19. Marina Tata Utina, S.Si, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
 20. Lis Ernawati, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
 21. Edi Kurniawan, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
 22. Winda Adipati Ramadaningrum, S.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Muda)
 23. Almasi Syahreda, S.Farm (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
 24. Anhas Dini Sogani, S.Farm., Apt (Pengawas Farmasi dan

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

- Makanan Ahli Pertama)
25. Irenaw Nofita Yusra, S.Far., Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
 26. Anisa Dedi Susandari, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
 27. Sardin Tunggalwati, S.Farm., Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
 28. Rachel Irene Marlina Simatupang, S.TP (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
 29. Anisa Muhammad, S.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
 30. Ditoek Effendi Hutagaing, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
 31. Subhan Asfari, S.Far, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
 32. Almi Mustika Fitri, S.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
 33. Ofifa Fathma, S.Si (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
 34. Nuedida Bertus Napitupulu, SSM (Analisis Farmasi dan Makanan)
 35. Melia Rahmi, S.E (Perencanaan Pertama)
 36. Aprilia Puskarika Kusuma, S.Kom (Pramuka Komputer Pertama)
 37. Lisa Anzisa, S.E (Analisis DMB)
 38. Meyla Nurwitasari, S.T (Pramuka Keuangan APBN Terampil)
 39. Yoga Setiady, A.Md (Pramuka Keuangan APBN Terampil)
 40. Widyia Praga Auliani, A.Md., Ak. (Bersafasari)
 41. Hilda Rahmawati, A.Md (Pramuka Keuangan SPM Terampil)
 42. Sella Agustine Dwi Nur Pamungkas, A.Md (Arsiparis Terampil)
 43. Atep Dwi Pamungkas, A.Md (Arsiparis Terampil)
 44. Yenni Oltreia, S.H (Analisis Aparatur SDM)
 45. Marisa Nur Tarkisa, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
 46. Purni Chairunnisa Z. S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
 47. Ambar Schawati, S.Farm, Apt (Analisis Pustaka dan

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

- Sertifikasi Obat dan Makanan)
48. Itha Yurita, S.Farm, Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
 49. Amelia Rahmahari, S.Si, (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
 50. Apt Aulia, S.Md (Analisis Pemeriksaan dan Sertifikasi Obat dan Makanan)
 51. Inen Nurhidayah, S.KM (Administrasi Umum)
 52. Dedi Amalia, S.E (Administrasi Umum)
 53. Melia Utina, S.E (Administrasi Umum)
 54. Yuni Yulianti, A.Md (Administrasi Umum)
 55. Wahyu Adi Priyana, A.Md (Administrasi Umum)
 56. Fitrah Dien Karima, S.T (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)
 57. Puji Anisti Ayuningtyas Sudarto, S.Farm., Apt (Pengawas Farmasi dan Makanan Ahli Pertama)

Direktur Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan,



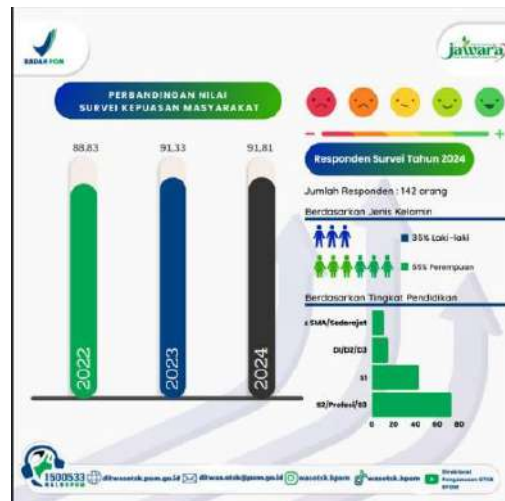
Drs. Rusdyawati, Apt, M.Kes.Iptd

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

b. Publikasi Hasil SKM

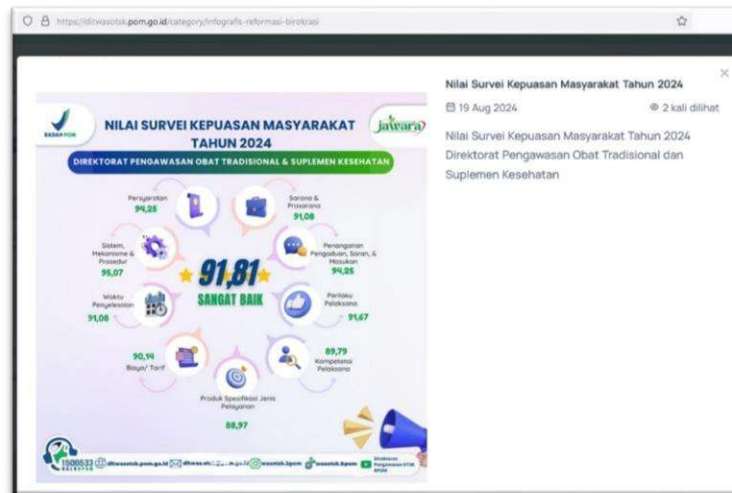
(1) Media Cetak

Leaflet



(2) Media Elektronik

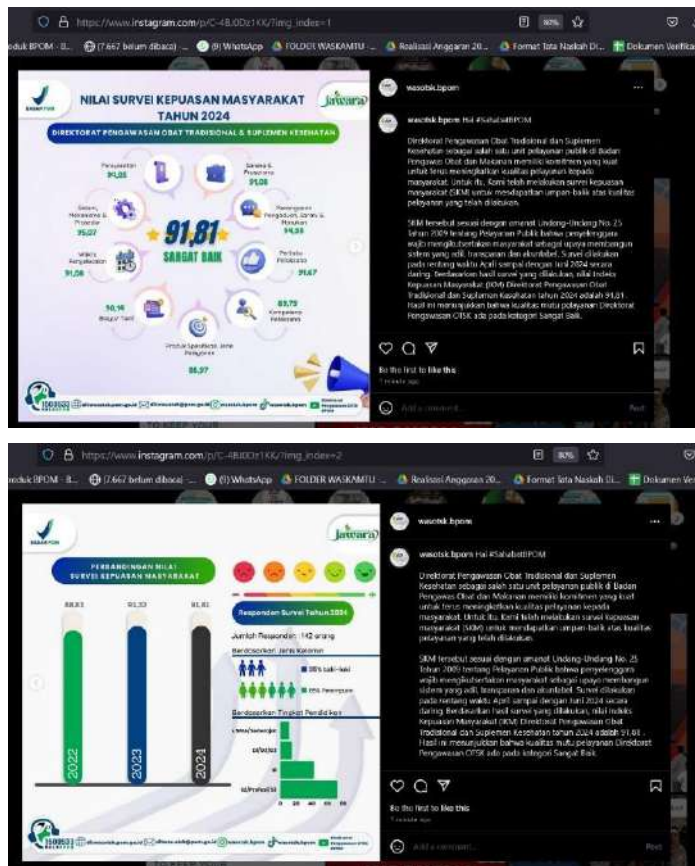
- Subsitusi Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan pada tautan <http://ditwasotsk.pom.go.id>



- Ekios



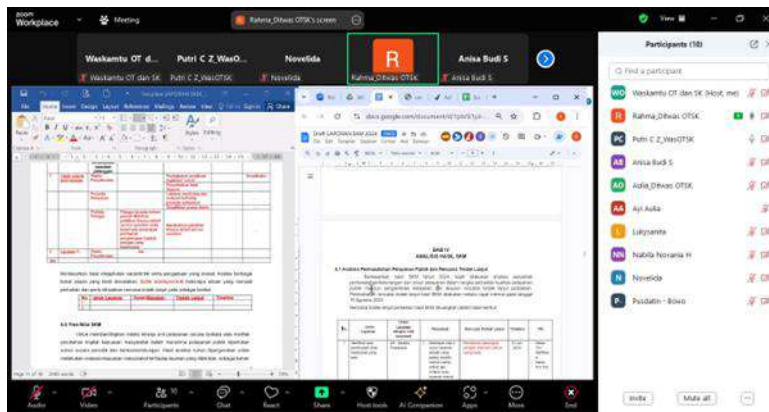
- Instagram



c. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

(a) Dokumentasi Rapat





(b) Daftar Hadir

DAFTAR HADIR
Rapat Pembahasan Laporan SKM sebagai Perkuatan Koordinasi Lintas Sektor dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Publik dan Pengawasan Terhadap Eksporasi dan Importasi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
Jakarta, 16 Agustus 2024

NO	NAMA	JENIS KELAMIN L/P	INSTANSI/PERUSAHAAN	TANDA TANGAN
1	Firmadi Biaoiko, S.Kom	L	Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan	<i>[Signature]</i>
2	Bowo Umbandono, S.Kom	L	Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan	<i>[Signature]</i>
3	Better Ridder, S.Si, Apt. M.Bus	L	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
4	Imelda Ester Riana P. ST. MKM	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
5	Lia Amalia, S.Si, Apt. M.Epid	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
6	Septika Wahyu Hadadi, S.Si, Apt. M.Pharm Sci	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
7	Rahma Yulianti, S.Si, Apt. M.AB	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
8	Elyk Yunita Anjarsari, S.Farm, Apt	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
9	Alik Fitriyani, S.Farm, Apt	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
10	Mayla Nurhasani, ST	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
11	Yoga Setiady, A.Md	L	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
12	Rupita Ayu Wardani, S.Si, Apt. M.Sc	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
13	Guswinda, S.Farm, Apt.	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>

NO	NAMA	JENIS KELAMIN L/P	INSTANSI/PERUSAHAAN	TANDA TANGAN
14	Ria Kiana Muladiah, S.Farm, Apt.	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
15	Dra. Nellya Roca, Apt. M.Farm.	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
16	Ahmad Syahrodin, S.Farm	L	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
17	Novelda Bertua Napitupuki, SKM	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
18	Lukyanita Mulana, S.Farm, Apt	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
19	Ardria Dini Sorgani, S.Farm, Apt.	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
20	Lis Ermawati, S.Farm, Apt	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
21	Anisa Budi Suswandari, S.Farm, Apt.	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
22	Putri Charumisa Zahri, S.Farm, Apt.	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
23	Puji Astuti Apuningtyas, S.Farm, Apt.	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
24	Nabila Novania Hermansyah, S.K.M	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
25	Ayri Aulia, S.Pd	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
26	Ichha Yunita Rizki, S.Farm, Apt.	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
27	Intan Nurhadyana, SKM	P	Dit. Pengawasan OT dan SK	<i>[Signature]</i>
28	Ari Saputra	L	Biro Umum	<i>[Signature]</i>

NO	NAMA	JENIS KELAMIN L/P	INSTANSI/ PERUSAHAAN	TANDA TANGAN
29	Azriel Saptra	L	Biro Umum	29 
30	Rishi	P	Biro Umum	30 


 Bader Mubdi S.Sy, Apt. Ns. Iku

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode 2023 terlampir

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



**Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
Badan Pengawas Obat dan Makanan
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan di akomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90.24	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.19	A
3	Waktu Penyelesaian	90.91	A
4	Biaya/Tarif	93.69	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91.07	A
6	Kompetensi Pelaksana	90.95	A
7	Perilaku Pelaksana	93.57	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90.36	A
9	Sarana dan Prasarana	90.00	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Tahun 2023)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1 (Persyaratan Pelayanan)	1.1 Informasi persyaratan dan biaya layanan tercantum dalam hotline whatsapp INTERAKSI (Informasi Terkini Sarana OTSK dan Kuasi)			✓	✓	Ketua Tim Sertifikasi
		1.2 Desk CAPA dan Webinar Series : CPOTB on Demand			✓		Ketua Tim Sertifikasi
		1.3 Peningkatan kompetensi petugas BPOM/UPT			✓		Ketua Tim Sertifikasi
		1.4 Sosialisasi Layanan Publik Rekomendasi Importir			✓		Ketua Tim Sertifikasi

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Tahun 2023)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
		1.5 Workshop Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan OT dan SK pada		✓			Ketua Tim Pengawasan Importasi dan Eksportasi
		1.6 Sosialisasi Regulasi Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia Sebagai Upaya Perkuatan Kooordinasi Lintas Sektor	✓				Ketua Tim Pengawasan Importasi dan Eksportasi
		1.7 Bersurat Kemendag perihal Koordinasi Penerbitan Rekomendasi Impor Barang Komplementer, IP-B2 dan PI B2 untuk Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan			✓		Ketua Tim Pengawasan Importasi dan Eksportasi
2	U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)	2.1 Workshop Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan OT dan SK pada tanggal 17 Mei 2023			✓		Ketua Tim Pengawasan Importasi dan Eksportasi
3	U9 (Sarana dan Prasarana)	3.1 Penyediaan bahan informasi baik cetak maupun daring yang mudah diakses oleh pelaku usaha dan monev integrasi dan implementasi aplikasi Yanblik			✓		Ketua Tim Sertifikasi
		3.2 Pengembangan aplikasi/ sistem elektronik yang mencakup layanan persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan.			✓		Ketua Tim Sertifikasi
		3.3 Nota Dinas ke Pusdatin terkait Kendala preview draft SKE dan Notifikasi KSWP pada ebpom			✓		Ketua Tim Pengawasan Importasi dan Eksportasi

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Informasi persyaratan dan biaya layanan tercantum dalam hotline whatsapp INTERAKSI (Informasi Terkini Sarana OTSK dan Kuasi)	Sudah	Informasi persyaratan dan biaya layanan tercantum dalam hotline whatsapp INTERAKSI (Informasi Terkini Sarana OTSK dan Kuasi)	https://drive.google.com/drive/folders/1Wtswm7Y25jFuCTAsuouefEC9Hu7ZaX9I	-
2	Pelaksanaan penyebaran informasi secara intensif	Sudah	Pelaksanaan penyebaran informasi secara intensif antara lain melalui : Desk CAPA dan Webinar Series : CPOTB on Demand tanggal 7 - 8 Agustus 2023, 31 Agustus - 1 September 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1Wtswm7Y25jFuCTAsuouefEC9Hu7ZaX9I	-
	Peningkatan kompetensi petugas BPOM/UPT	Sudah	Peningkatan kompetensi petugas BPOM/UPT tanggal 25 - 26 September 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1Wtswm7Y25jFuCTAsuouefEC9Hu7ZaX9I	-
	Sosialisasi Layanan Publik Rekomendasi Importir	Sudah	Sosialisasi Layanan Publik Rekomendasi Importir 11 September 2023.	https://drive.google.com/drive/folders/1Wtswm7Y25jFuCTAsuouefEC9Hu7ZaX9I	-
	Forum Komunikasi Importir dan Desk Verifikasi Penilaian Mandiri Produk Impor Mengandung PEG, PG, Sorbitol dan	Sudah	Forum Komunikasi Importir dan Desk Verifikasi Penilaian Mandiri Produk Impor Mengandung PEG, PG, Sorbitol dan	https://drive.google.com/drive/folders/1Wtswm7Y25jFuCTAsuouefEC9Hu7ZaX9I	-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	Gliserin/Gliserol		Gliserin/Gliserol tanggal 11 September 2023		
2	Workshop Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan OT dan SK	Sudah	Workshop Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan OT dan SK pada tanggal 17 Mei 2023 untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dan memahami kebutuhan dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk penanganan keluhan dan pengaduan. Selain itu, dilakukan evaluasi terhadap layanan permintaan konsultasi, pengaduan dan saran setiap triwulan dengan hasil bahwa layanan tersebut masih dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari.	https://drive.google.com/drive/folders/1j5ociqQatJTWc1BYDNq4Yfv5hHpQ-SW	-
3	Penyediaan bahan informasi baik cetak maupun daring yang mudah diakses oleh pelaku usaha dan monev integrasi dan implementasi aplikasi Yanblik	Sudah	Penyediaan bahan informasi baik cetak maupun daring yang mudah diakses oleh pelaku usaha dan monev integrasi dan implementasi aplikasi Yanblik	https://drive.google.com/drive/folders/1N2FE7czd8bhKTjLZUCMijwXOVqeGBqg	-
	Pengembangan aplikasi/ sistem elektronik yang mencakup layanan	Belum	SSI Pengembangan Aplikasi telah diusulkan pada tahun 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1N2FE7czd8bhKTjLZUCMijwXOVqeGBqg	Pengembangan belum dapat dilakukan karena terdapat kebijakan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan.		agar layanan tersebut dapat difasilitasi di e-sertifikasi namun belum dapat dilanjutkan.		terkait pengembangan aplikasi yang harus sesuai dengan Arsitektur SPBE Badan POM. Saat ini, layanan persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan sudah tersedia melalui hak akses OSS.
	Nota Dinas ke Pusdatin terkait Kendala preview draft SKE dan Notifikasi KSWP pada ebpom	Sudah	Nota Dinas ke Pusdatin terkait Kendala preview draft SKE dan Notifikasi KSWP pada ebpom tanggal 29 September 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1N2FE7czd8bhKTjLZUCMijwXOVqeGBqg	-

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:

Pengembangan aplikasi/ sistem elektronik yang mencakup layanan persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan dikarenakan terdapat kebijakan terkait pengembangan aplikasi yang harus sesuai dengan Arsitektur SPBE Badan POM. Saat ini, layanan persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan sudah tersedia melalui hak akses OSS.

3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pengembangan aplikasi/ sistem elektronik yang mencakup layanan persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan	Penyelenggaraan pelayanan publik disampaikan melalui aplikasi OSS dengan mekanisme Hak Akses	TW 4 Tahun 2024	Ketua Tim Kerja Sertifikasi	Lembaga OSS (BKPM)

Jakarta, 24 Januari 2024

Direktur Pengawasan
Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan



Dra. Rustyawati, Apt, M.Kes.Epid
NIP. 19660909 199303 2 002