

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DIREKTORAT PENGAWASAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	5
ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM	10
BAB III	12
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB IV	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	17

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dra. Rustyawati, Apt, M.Kes.Epid
NIP : 19660909 199303 2 002
Jabatan : Direktorat 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 manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 11 Agustus 2025
Direktur Pengawasan Obat Tradisional
dan Suplemen Kesehatan



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

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

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 acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

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

1.3 Metode Pengumpulan Data

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan yaitu:

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

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 185 orang dan sampel sebanyak 157 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi dalam 3 bulan	Sampel
1	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	13	13
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	16	15
4	Persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan	2	2
5	Surat keterangan ekspor obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	16	16
6	Penerbitan surat keterangan impor obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan serta bahan obat tradisional, obat kuasi dan suplemen kesehatan	116	89
7	Penerbitan pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau <i>special access scheme</i> obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	19	18
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	2
Jumlah		185	157

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 157 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	43	27,39%
		Perempuan	114	72,61%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	3	1,91%
		DI/D2/D3	17	10,83%
		S1	54	34,39%
		S2/Profesi/S3	83	52,87%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0,00%
		Pegawai Swasta	149	94,90%
		Pegawai BUMN/D	2	1,27%
		Wiraswasta	1	0,64%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanaan	0	0,00%
		Pelajar/Mahasiswa	3	1,91%
		Lainnya	2	1,27%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	157	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

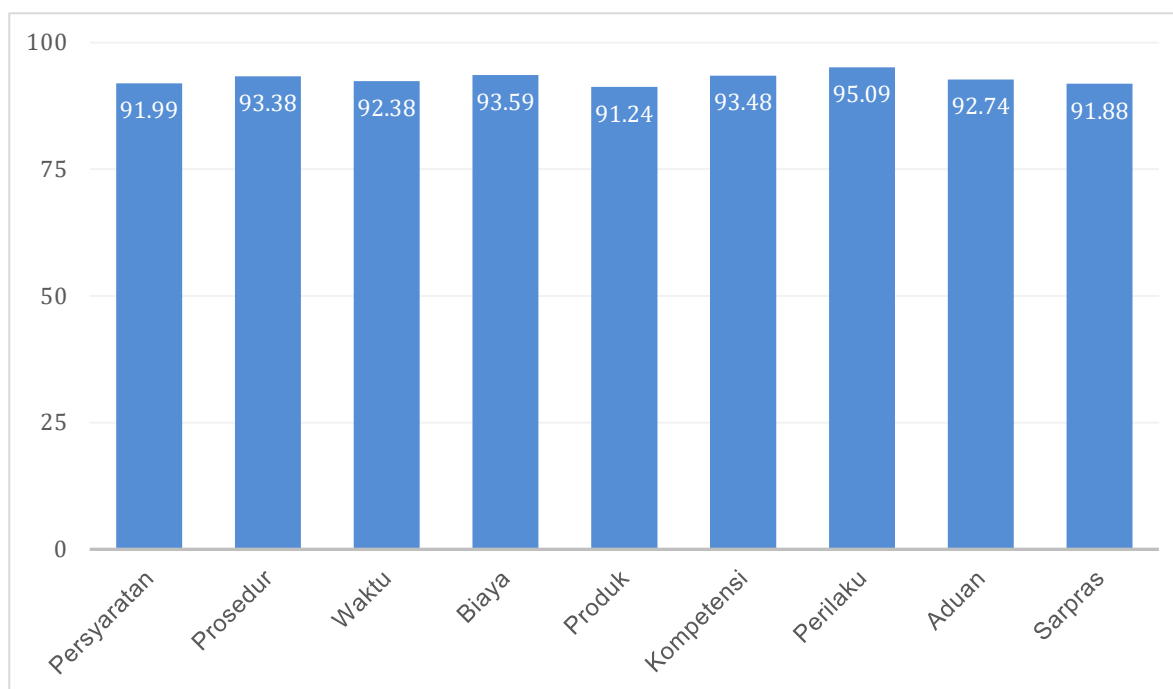
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompeten si	Perilak u	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	13	91,03	94,87	93,16	92,31	89,74	93,59	94,87	94,87	93,59	93,11
2.	Persetujuan penggunaan fasilitas produksi dan/atau pengujian obat tradisional bersama dengan kosmetika dan pangan olahan	2	91,67	91,67	100,00	91,67	91,67	100,00	100,00	100,00	91,67	95,37
3.	Rekomendasi importir obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	15	85,56	87,78	89,63	88,89	87,78	91,11	93,33	92,22	90,00	89,59
4.	Persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan	2	100,00	100,00	97,22	100,00	91,67	91,67	100,00	91,67	91,67	95,99
5.	Surat keterangan	16	94,44	94,44	94,44	96,67	94,44	96,67	96,67	95,56	95,56	95,43

	ekspor obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan											
6.	Surat keterangan impor obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan serta bahan obat tradisional, obat kuasi dan suplemen kesehatan	89	92,32	93,45	92,20	93,82	91,76	93,63	95,32	92,32	91,95	92,97
7.	Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau <i>special access scheme</i> (SAS) obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	18	92,59	94,44	91,98	94,44	89,81	91,67	92,59	90,74	89,81	92,01
8.	Rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir produsen bahan berbahaya untuk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan											
9.	Rekomendasi untuk mendapatkan persetujuan impor bahan berbahaya untuk obat tradisional, obat kuasi dan suplemen kesehatan	2	100,00	100,00	91,67	91,67	91,67	91,67	100,00	91,67	83,33	93,52
Rerata IKM Per Unsur			91,99	93,38	92,38	93,59	91,24	93,48	95,09	92,74	91,88	92,86
IKM Unit Layanan			92,86									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Persyaratan merupakan tiga isu yang disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Produk spesifikasi jenis layanan menjadi unsur dengan indeks paling rendah yaitu 91,24. Selanjutnya Sarana dan Prasarana menjadi unsur dengan nilai indeks terendah kedua dengan nilai 91,88.

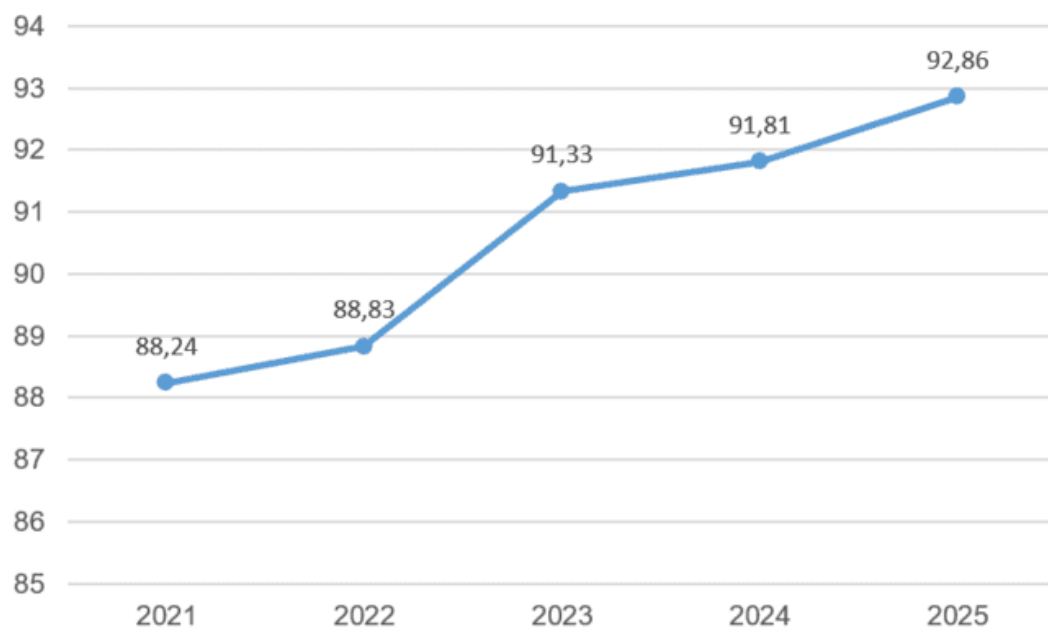
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa masih kurangnya informasi mengenai kemudahan mekanisme konsultasi layanan, persyaratan standar pelayanan persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan, dan produk standar pelayanan surat keterangan ekspor.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan memberikan kemudahan akses dalam konsultasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, penyebaran informasi terkait persyaratan layanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penggung Jawab
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi berupa publikasi standar pelayanan surat keterangan ekspor obat bahan alam, obat kuasi dan suplemen kesehatan, hal ini terkait format surat keterangan ekspor (SKE) dapat diajukan sesuai dengan permintaan khusus negara tujuan ekspor	30 September 2025	Tim Eksportasi dan Impotasi
2	Sarana Prasarana	Pembuatan infografis dan publikasi kanal konsultasi Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	30 September 2025	Tim Yanblik
3	Persyaratan	Sosialisasi alur standar pelayanan Persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan dalam bentuk infografis/ppt dan disampaikan pada media social dan kegiatan yang melibatkan pelaku usaha	30 September 2025	Tim Sertifikasi

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola peningkatan yang konsisten. Peningkatan ini menunjukkan tren positif yang mencerminkan adanya perbaikan berkelanjutan dari tahun ke tahun. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	94.25
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.07
3	Waktu Penyelesaian	91.08
4	Biaya/Tarif	90.14
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88.97
6	Kompetensi Pelaksana	89.79
7	Perilaku Pelaksana	91.67
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94.25
9	Sarana dan Prasarana	91.08
	Nilai SKM Unit Layanan	91.81

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Sosialisasi kepada pelaku usaha mengenai regulasi terkini penerbitan SKI/SKE/SAS	Sudah	Tantangan: 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 Tindak Lanjut: Telah dilaksanakan kegiatan sosialisasi kepada importir bahan dan produk OBA, OK dan SK mengenai regulasi terkini penerbitan SKI/SKE/SAS pada tanggal 16 Juli 2024.	Data dukung: https://drive.google.com/drive/olders/1KBA_OUG6MmfDWpEEcaeCo7FJGEx32Jpg
2	2.1 Pelatihan pelayanan publik kepada evaluator untuk meningkatkan kualitas pelayanan	Sudah	Tantangan: Beberapa evaluator merupakan pegawai penempatan baru (redistribusi) sehingga memerlukan peningkatan kompetensi baik dari segi hardskill maupun softskill Tindak Lanjut: Telah dilaksanakan kegiatan Pelatihan Pelayanan Publik dalam rangka Peningkatan Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik di Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan pada tanggal 31 Juli 2024.	Data dukung: https://drive.google.com/drive/olders/1KBA_OUG6MmfDWpEEcaeCo7FJGEx32Jpg
3	3.1 Sosialisasi ulang mengenai biaya/tarif PNBP terhadap pelayanan Direktorat Pengawasan	Sudah	Tantangan: Tidak terjadi perubahan tarif PNBP untuk semua jenis layanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan pada tahun 2024. Aturan tarif	Data dukung: https://drive.google.com/drive/olders/1KBA_OUG6MmfDWpEEcaeCo7FJGEx32Jpg

	Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan		PNBP 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. Tindak Lanjut: Telah dilaksanakan Sosialisasi biaya/tarif PNBP terhadap pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan melalui media sosial pada tanggal 29 Agustus 2025	
--	---	--	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Mei hingga Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 157 orang mengisi SKM pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan. Layanan Surat keterangan impor obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan serta bahan obat tradisional, obat kuasi dan suplemen kesehatan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 89 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,86. Nilai SKM Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk, Sarana dan Prasarana dan Persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 11 Agustus 2025

Direktur Pengawasan Obat Tradisional dan
Suplemen Kesehatan



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

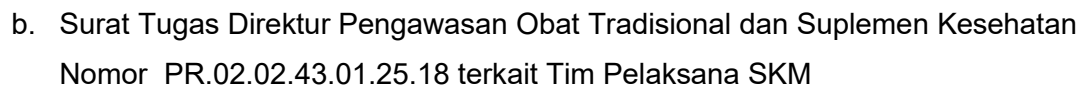
LAMPIRAN

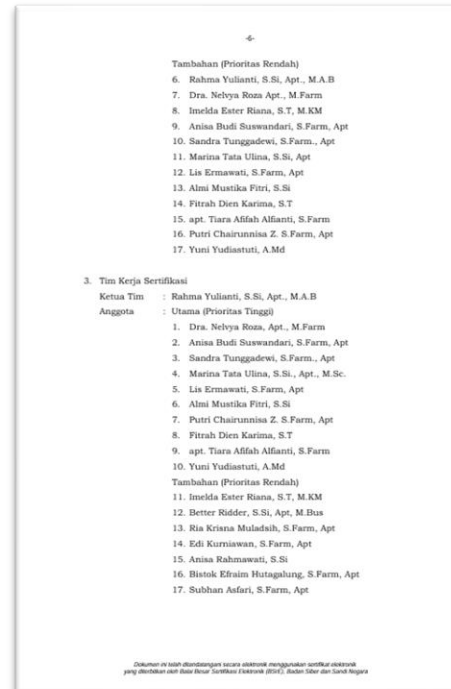
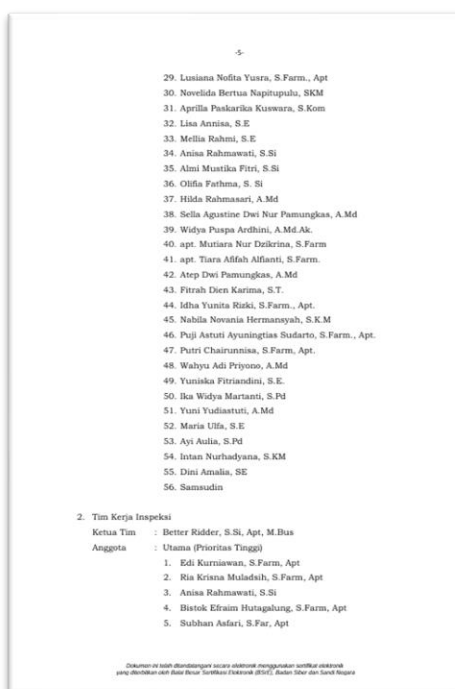
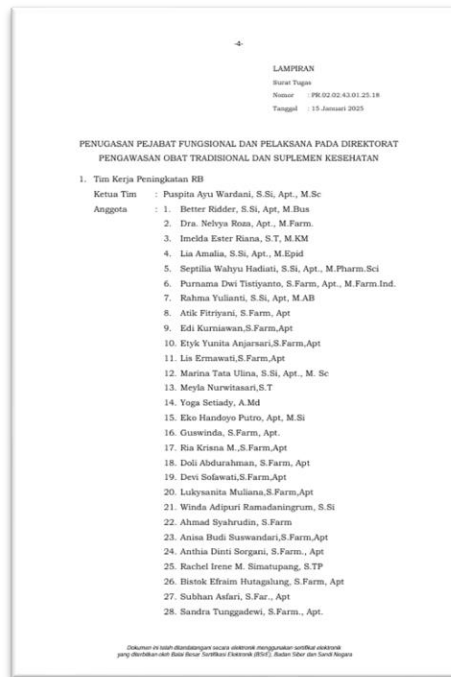
1. Kuesioner

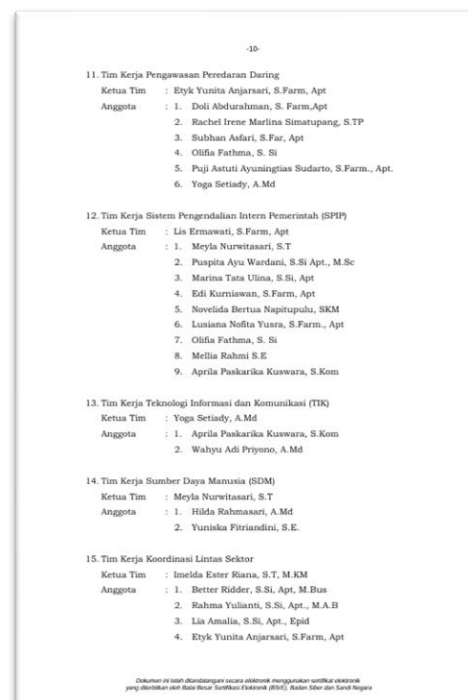
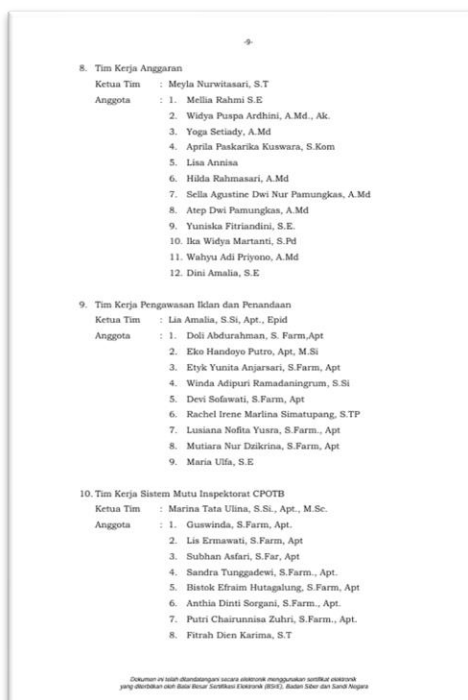
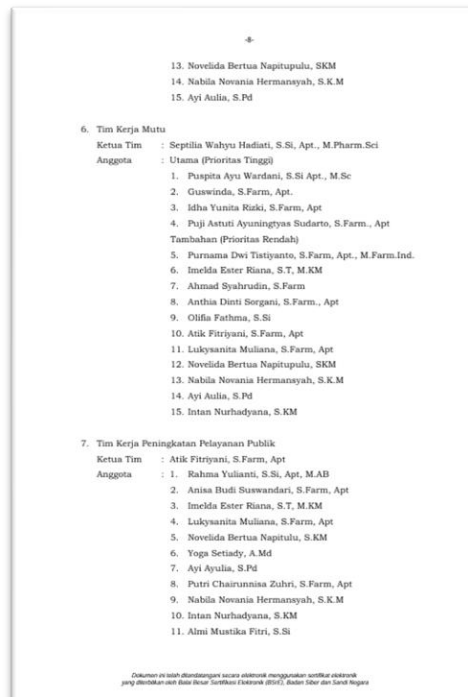
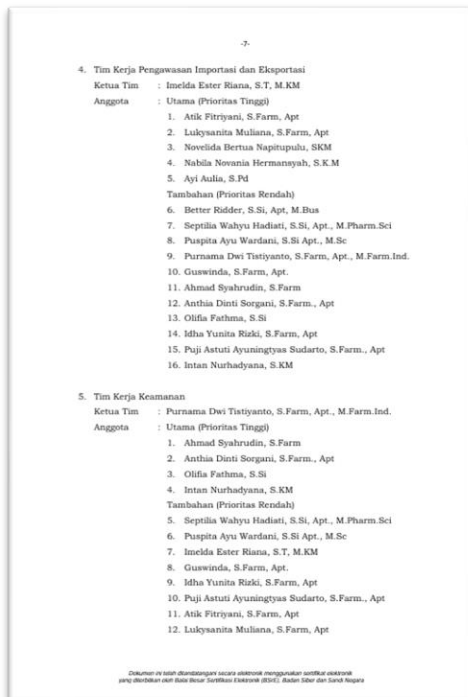
Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui tautan bit.ly sebagai berikut :

- 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>

a. Data SKM







5. Doli Abdurahman, S.Farm, Apt
6. Lusiana Nofita Yusra, S.Far., Apt
7. Atik Fitriyani, S.Farm, Apt
8. Anthia Dinti Sorgani, S.Farm., Apt
9. Ria Krisna Muladsih, S.Farm, Apt
10. Marina Tata Ulina, S.Si, Apt
11. Septilia Wahyu Hadiati, S.Si, Apt., M.Pharm.Sci
12. Meyla Nurwitasari, S.T
13. Yoga Setiady, A.Md
14. Bistok Efraim Hutagalung, S.Farm, Apt
15. Guswinda, S.Farm, Apt.

16. Tim Kerja Peningkatan Kemandirian UPT

Ketua Tim : Edi Kurniawan, S.Farm, A

Anggota : 1. Better Ridder, S.Si, Apt, M.Bus

2. Imelda Ester Riana, S.T, M.KM

3. Lia Amalia, S.Si, Apt., Epid
4. Purnama Dwi Tistiyanto, S.Ear

5. Ahmad Syahrudin, S.Farm

6. Rahma Yulianti, S.Si, Apt.,

7. Ria Krisna Muladsih, S.Farm, Apt

9. Sentilia Wahyu Hadiati, S.Si., Apt.

10. Bistok Efraim Hutagalung, S.Farm, Apt

11. Meyla Nurwitasari, S.T

12. Mellia Rahmi, S.E

13. Rachel Irene Marlina Simatupang, S.TP

15. Etyk Yunita Anjarsari, S.Farm, Apt

Direktur Pengawasan

Direktur Pengawasan Obat Tradisional
dan Suplemen Kesehatan,



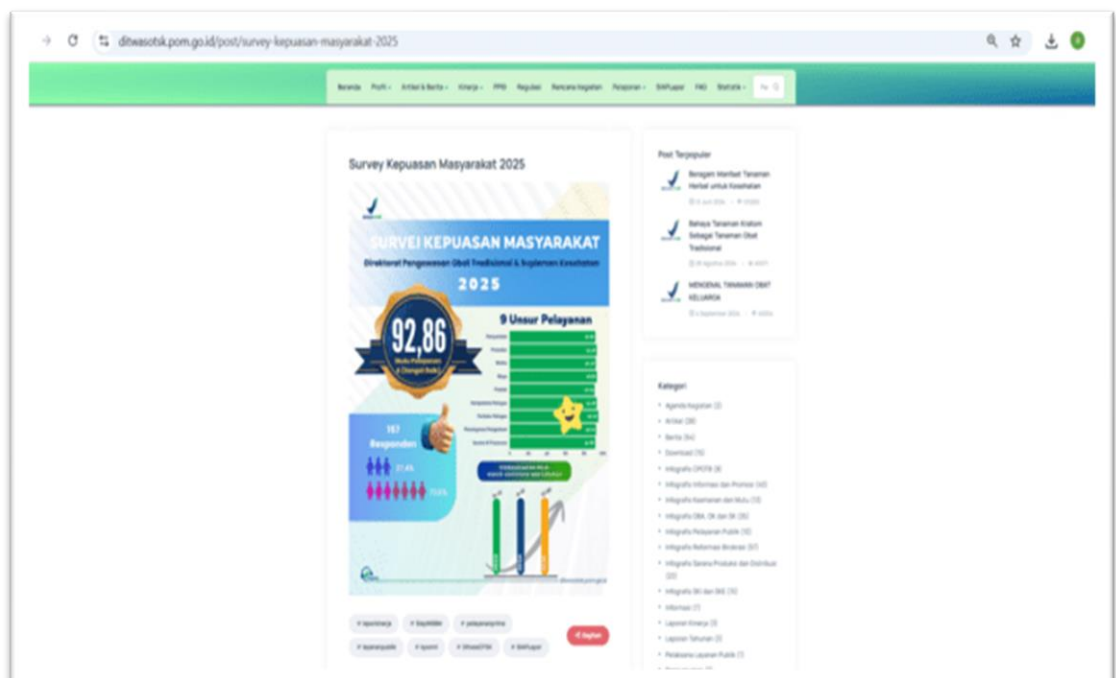
Dra. Rustyawati, Apt, M.Kes.Epid

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Besar Sertifikasi Elektronik (BSE), Badan Sber dan Sand Negara

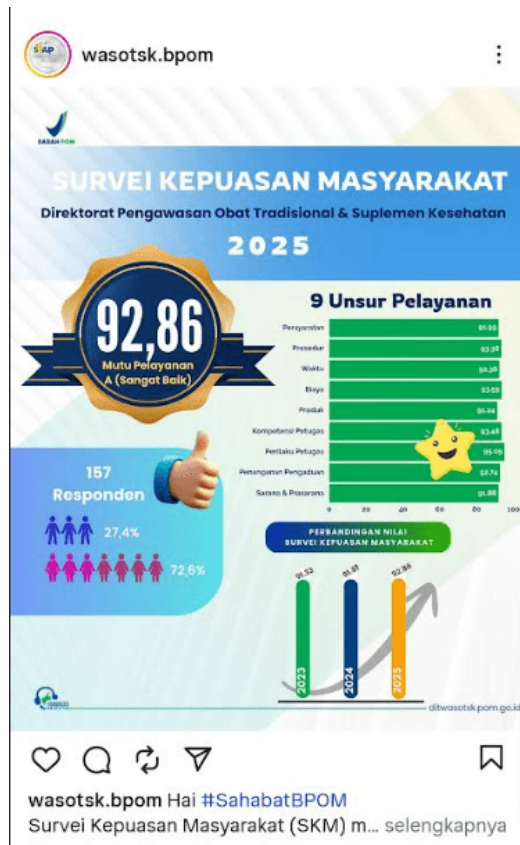
c. Publikasi hasil SKM

- Subsite: ditwasotsk.pom.go.id

link <https://ditwasotsk.pom.go.id/post/survey-kepuasan-masyarakat-2025>



- Media sosial Instagram wasotsk.bpom



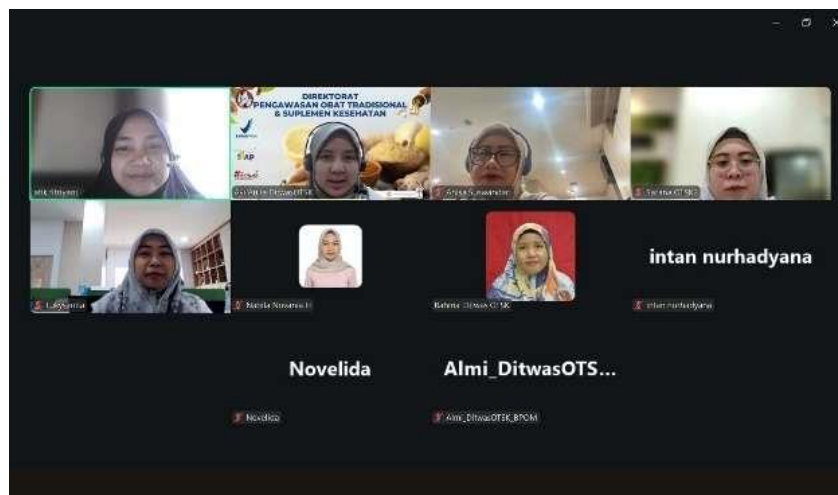
- Media cetak



- E-kios



d. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



The screenshot shows a Zoom meeting interface with a presentation slide. The slide contains a table with the following data:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penganggung Jawab
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Koordinasi dengan pusdatin terkait, CUSUM, CFS pada e-bpkm	1 bln.	Tim Xaobik
2	Sarana Prasarana	Pembuatan Fasilitas kanal konsultasi dan pencetakan ke pusdatin/RS, No. soshed, suballe, dicetak	31 Agustus 2025	Tim Xaobik
3	Persyaratan	Soal-soal atau SP untuk sertifikasi CPO/TS dan rekam rekam dalam bentuk informasi/obat, dan dibagikan pada kegiatan bintek poliklinik	31 Agustus 2025	Tim Xaobik

DAFTAR HADIR
Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut SKM 2025
Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
Jakarta, 8 Agustus 2025

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	ASAL INSTANSI/PERUSAHAAN	TANDA TANGAN
1	Atik Fitriyani, S Farm, Apt	P	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	1
2	Rahma Yulianti, S Si Apt, MAB	P	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	2
3	Anisa Budi Suwardani, S Farm, Apt	P	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	3
4	Lukyanita Mulana, S Farm, Apt	P	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	4
5	Novelda Bertus Napitupulu, SKM	P	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	5
6	Nabila Novania H, SKM	P	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	6
7	Almi Mustika Fitri, S Si	P	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	7
8	Putri Chairunnisa Zuhri, S Farm, Apt	P	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	8
9	Zyl Aulia, SPd	P	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	9
10	Intan Nurhidayana, SKM	P	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	10

Penanggung Jawab Kegiatan,
Atik Fitriyani, S Farm, Apt