



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020



**Badan Pengawas Obat dan Makanan**

Jalan Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat

# **DEWAN PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020**

**Penanggung Jawab**  
**Dra. Mayagustina Andarini, Apt., M.Sc**

**Wakil Penanggung Jawab**  
**Dra. Indriaty Tubagus, Apt., M.Kes.**

**Pengendali Teknis**  
**Dra. Wiwi Wiratini, Apt.**

**Ketua Tim 1**  
**Talita Arliana Putri, SE.**

**Ketua Tim 2**  
**Ristra Tyas Irviantie, S.Farm., Apt.**

**Sekretaris**  
**M. Taufiq Anshori, SE.**

**Anggota**  
**Tri Dahus Susanto, SE**  
**Mukhammad Luthfi Nugroho, SE.**  
**Wisnu Pradipta, S.AP.**  
**Mozes Reynaldo Christanto, SH.**  
**Hendika Bruri Pratama, S.Kom.**  
**Riza Auliarta Ramadhan, S.Ak**

**Alamat**  
**Inspektorat Utama Badan POM**  
**Jl. Percetakan Negara No. 23 Gd. I Lt. 2, Jakarta**  
**Telp/Fax: 021-4246726**  
**Email: tuinspektorat1bpom@gmail.com**

## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum Wr. Wb.**

**B**adan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) adalah instansi pemerintah yang memiliki fungsi dan peran sebagai organisasi publik nonprofit dengan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam pemberian layanan publik kepada masyarakat, Badan POM melaksanakannya sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM yaitu Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 39 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Sebagai tuntutan dari pentingnya pengawasan terhadap Obat dan Makanan, secara organisasi BPOM telah didukung oleh terbitnya Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan yang diikuti oleh Peraturan Kepala BPOM Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM, yang didasari semangat penguatan BPOM. Hal ini berdampak antara lain pada perubahan Organisasi dan Tata Kelola, termasuk di dalamnya berupa perubahan nomenklatur dan fungsi-fungsi unit kerja yang melakukan pelayanan publik.

Terhadap perkembangan organisasi tersebut, telah diterbitkan pula Peraturan Kepala BPOM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan dan Peraturan Kepala BPOM Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Tahun 2020 merupakan tahun pertama implementasi Rencana Strategis Badan POM periode 2020 – 2024. Salah satu misi Badan POM pada Renstra 2020 – 2024 yaitu Pengelolaan pemerintah yang bersih, efektif, dan terpercaya untuk memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan, sejalan dengan misi presiden ke-8 Pengelolaan pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya. Hal ini dituangkan pula dalam sasaran strategis Badan POM yakni Meningkatnya efektivitas pengawasan dan pelayanan publik obat dan makanan, di mana salah satu indikator ukuran keberhasilan peningkatan efektivitas pelayanan publik adalah hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Tahun 2020 sendiri merupakan tahun yang penuh dengan tantangan, karena dunia sedang menghadapi pandemi virus Corona-19. Namun demikian, aparat birokrasi tetap dituntut untuk beradaptasi dan berinovasi dalam memberikan pelayanan publik secara optimal. Penerapan cara kerja baru dengan *flexible working space* harus

tetap produktif, dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam praktik tata kelola pemerintahan.

Tahun 2020 ini, Inspektorat Utama BPOM melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Pusat dan Balai). Survei dilakukan terhadap 14 (empat belas) unit pelayanan Pusat dan 33 (tiga puluh tiga) Unit Pelaksana Teknis di Daerah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Responden dalam survei ini adalah pengguna layanan dan berinteraksi secara langsung dengan unit pelayanan publik di BPOM. Seperti diketahui, Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 diharapkan mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik BPOM dalam rangka mewujudkan

akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPOM.

Terhadap adanya kesenjangan antara kualitas dan harapan pelayanan diharapkan dilakukan tindak lanjut perbaikan sesuai prioritas masing-masing unit pelayanan publik. Dengan demikian, harapan Presiden bahwa tidak ada lagi pola pikir lama, harus berubah membangun nilai-nilai baru dalam bekerja dan cepat beradaptasi pada perkembangan zaman dapat diwujudkan.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 ini. Pelaksanaan survei dan laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 ini tentunya masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik positif dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Kami mengharapkan laporan ini bermanfaat bagi seluruh pihak di lingkungan BPOM dan para pemangku kepentingan BPOM.

***Wassalamualaikum Wr. Wb.***

Jakarta, November 2020  
Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan,



**Dr. Ir. Penny K. Lukito, MCP**

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
2. Tujuan Pelaksanaan .....	2
3. Sasaran Pelaksanaan .....	2
4. Manfaat yang Diharapkan.....	2
BAB II .....	4
METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI .....	4
1. Pelaksanaan Survei.....	4
2. Kuesioner .....	6
3. Metode Analisis Data .....	8
4. Karakteristik Responden Badan POM .....	9
BAB III.....	13
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN POM.....	13
1. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan POM .....	13
2. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pelayanan .....	14
3. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan .....	16
4. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan dan Per Unsur pelayanan	18
BAB IV.....	20
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK BADAN POM .....	20
1. Hasil SKM Direktorat Registrasi Obat.....	20
2. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor.	37
3. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor .....	41
4. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Eksport Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif .....	44
5. Hasil SKM Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.....	49
6. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan .....	63
7. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Kosmetik.....	67
8. Hasil SKM Direktorat Standardisasi Pangan Olahan.....	75
9. Hasil SKM Direktorat Registrasi Pangan Olahan.....	78
10. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang.....	88
11. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru .....	92
12. Hasil SKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha.....	95
13. Hasil SKM Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional .....	97
14. Hasil SKM Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan .....	101
15. Hasil SKM BBPOM di Banda Aceh.....	106
16. Hasil SKM BBPOM di Medan.....	109
17. Hasil SKM BBPOM di Padang .....	112

18. Hasil SKM BBPOM di Pekanbaru.....	115
19. Hasil SKM BBPOM di Palembang .....	118
20. Hasil SKM BBPOM di Bandar Lampung.....	120
21. Hasil SKM BBPOM di Jakarta.....	122
22. Hasil SKM BBPOM di Bandung.....	124
23. Hasil SKM BBPOM di Semarang.....	127
24. Hasil SKM BBPOM di Yogyakarta .....	135
25. Hasil SKM BBPOM di Surabaya .....	142
26. Hasil SKM BBPOM di Serang.....	147
27. Hasil SKM BBPOM di Denpasar.....	151
28. Hasil SKM BBPOM di Mataram.....	157
29. Hasil SKM BBPOM di Pontianak.....	160
30. Hasil SKM BBPOM di Palangka Raya.....	162
31. Hasil SKM BBPOM di Banjarmasin .....	164
32. Hasil SKM BBPOM di Samarinda.....	167
33. Hasil SKM BBPOM di Manado .....	170
34. Hasil SKM BBPOM di Makassar .....	173
35. Hasil SKM BBPOM di Jayapura .....	178
36. Hasil SKM BPOM di Jambi .....	180
37. Hasil SKM BPOM di Bengkulu.....	182
38. Hasil SKM BPOM di Batam.....	184
39. Hasil SKM BPOM di Kupang .....	188
40. Hasil SKM BPOM di Palu .....	191
41. Hasil SKM BPOM di Kendari .....	193
42. Hasil SKM BPOM di Ambon.....	196
43. Hasil SKM BPOM di Pangkalpinang.....	198
44. Hasil SKM BPOM di Gorontalo .....	200
45. Hasil SKM BPOM di Manokwari .....	203
46. Hasil SKM BPOM di Mamuju .....	206
47. Hasil SKM BPOM di Sofifi .....	208
BAB V .....	210
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	210
1. Kesimpulan .....	210
2. Rekomendasi .....	211

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan berdasarkan ketentuan di bawah ini :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Pasal 35 :
  - a. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
  - b. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
    - 1) Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
    - 2) Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. 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 ini dimaksudkan juga sebagai implementasi pelaksanaan *Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM.

## **2. Tujuan Pelaksanaan**

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik Badan POM dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

## **3. Sasaran Pelaksanaan**

1. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk melakukan penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong tumbuhnya prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **4. Manfaat yang Diharapkan**

Dengan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahuinya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM, baik Pusat maupun Balai.
2. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.
3. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik Badan POM sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Implementasi pelaksanaan *Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM pada klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan.
5. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
6. Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Diketahuinya kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik serta harapan masyarakat sebagai penerima layanan Badan POM.

8. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Badan POM dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
9. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

# **METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI**

## **1. Pelaksanaan Survei**

### **a. Penetapan Responden dan Lokasi Survei**

#### **1) Penetapan Responden**

Responden dipilih secara acak terhadap pelanggan layanan selama 3 (tiga) bulan dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Badan POM Pusat serta pada Unit Pelaksana Teknis.

#### **2) Lokasi Survei**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada 14 (empat belas) unit pelayanan di lingkungan Badan POM Pusat sebagai berikut:

- 1) Direktorat Registrasi Obat;
- 2) Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor;
- 3) Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor;
- 4) Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Eksport Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif;
- 5) Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik;
- 6) Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan;
- 7) Direktorat Pengawasan Kosmetik;
- 8) Direktorat Standardisasi Pangan Olahan;
- 9) Direktorat Registrasi Pangan Olahan;
- 10) Direktorat Pengawasan Pangan Olahan Risiko Rendah dan Sedang;
- 11) Direktorat Pengawasan Pangan Olahan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru;
- 12) Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha;
- 13) Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional;
- 14) Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelaksana Teknis dilakukan pada 33 Balai Besar/Balai POM, yaitu:

- 1) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh;
- 2) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan
- 3) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang
- 4) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pekanbaru;
- 5) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang;
- 6) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandar Lampung;
- 7) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jakarta;
- 8) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandung;
- 9) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang;
- 10) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta;
- 11) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Surabaya;
- 12) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang.
- 13) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Denpasar;
- 14) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram;
- 15) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak;
- 16) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya;
- 17) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banjarmasin;
- 18) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Samarinda;
- 19) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Manado;
- 20) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar;
- 21) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jayapura;
- 22) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jambi;
- 23) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu;
- 24) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam;
- 25) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kupang;
- 26) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu;
- 27) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kendari;
- 28) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Ambon;
- 29) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Pangkalpinang;

- 30) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo;
- 31) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari;
- 32) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Mamuju; dan
- 33) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi

**b. Pelaksanaan Survei**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 dimulai dari tanggal 14 Mei 2020 s.d 31 Agustus 2020 dan dilakukan pada 53 jenis pelayanan pada Unit Pelayanan Pusat dan 3 jenis pelayanan pada Unit Pelayanan Balai Besar/Balai POM.

Survei dilakukan melalui:

- 1) Metode *online* melalui aplikasi layanan publik yang diintegrasikan pada aplikasi SIMOLEKDESI.
- 2) Metode manual yang selanjutnya diinput pada aplikasi SIMOLEKDESI.

**2. Kuesioner**

**a. Bentuk Kuesioner**

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

**b. Kuesioner dibagi 4 (empat) bagian yaitu:**

- 1) **Bagian I**, berisi data responden meliputi nama, umur, jenis kelamin, nomor handphone, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, nama instansi/perusahaan.
- 2) **Bagian II**, berisi jenis pelayanan yang diterima dan persentase tahapan penyelesaian layanan.
- 3) **Bagian III A**, berisi pertanyaan terkait pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan.
- 4) **Bagian III B**, berisi pertanyaan terkait persepsi penerima layanan atau responden terhadap perilaku anti korupsi petugas layanan publik, namun tidak dibahas dalam laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini.
- 5) **Bagian IV**, berisi kolom untuk menuliskan saran/masukan.

### c. Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei tahun 2020, kuesioner survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM Pusat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta diintegrasikan dengan Survei Hasil Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, terdiri dari 11 (sebelas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 6 (enam) pertanyaan terkait persepsi anti korupsi. Selain itu juga terdapat pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik dari responden.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi;
- 2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 3) **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 4) **Biaya/Tarif (U4)**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- 5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
- 6) **Kompetensi Pelaksana (U6)**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- 8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- 9) **Sarana dan Prasarana (U9)**, 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 prasara untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### **d. Bentuk Jawaban**

Pertanyaan survei berupa berupa soal pilihan ganda (A, B, C, D), responden diminta menjawab pertanyaan survei dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan penilaian/pendapat responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Bentuk jawaban pertanyaan berupa nilai persepsi dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan.

**Tabel 1. Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban**

Pilihan Jawaban	Nilai Persepsi Jawaban
A	1
B	2
C	3
D	4
E	5
F	6

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa saran/masukan, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

### **3. Metode Analisis Data**

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, di antaranya :

#### **a. Analisis Deskriptif dan Grafik**

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

#### **b. Perhitungan Nilai SKM**

Setiap pertanyaan dalam skala Likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang (N)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X}$$

$$SKM = \left[ \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \right] \times 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana **Tabel 2**.

**Tabel 2. Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat**

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

#### 4. Karakteristik Responden Badan POM

##### a. Jumlah Responden

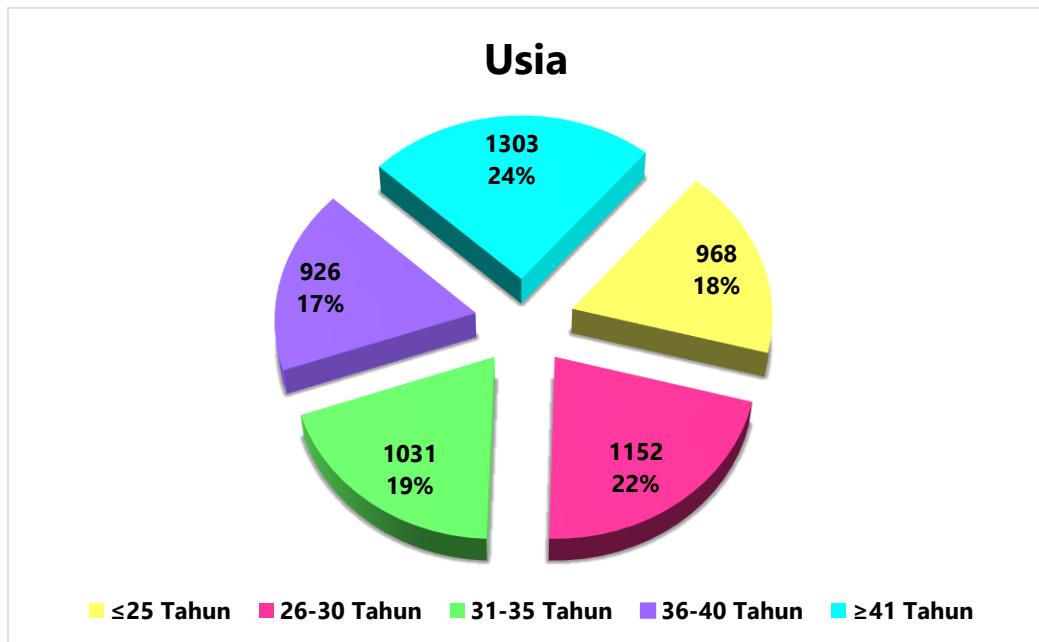
Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan unit pelayanan Badan POM sebanyak 5.380 orang yang terbagi ke dalam 47 (empat puluh tujuh) unit pelayanan. Rincian jumlah responden per unit pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3**.

**Tabel 3. Rekapitulasi Jumlah Responden per Unit Pelayanan**

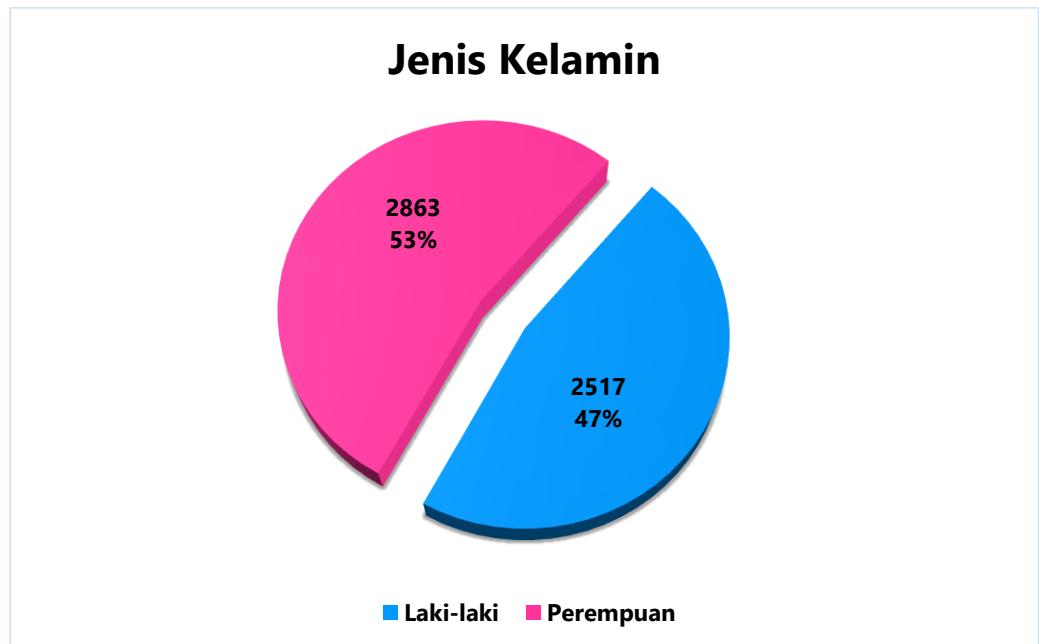
No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
1	Direktorat Registrasi Obat	132
2	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	43
3	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	47
4	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	101
5	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	418
6	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	103
7	Direktorat Pengawasan Kosmetik	143
8	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	249
9	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	314
10	Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang	217
11	Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru	6
12	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha	9
13	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	44
14	Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan	355
15	Balai Besar POM Di Banda Aceh	101
16	Balai Besar POM Di Medan	201
17	Balai Besar POM Di Padang	131

No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
18	Balai Besar POM Di Pekanbaru	116
19	Balai Besar POM Di Palembang	45
20	Balai Besar POM Di Bandar Lampung	47
21	Balai Besar POM Di Jakarta	101
22	Balai Besar POM Di Bandung	201
23	Balai Besar POM Di Semarang	162
24	Balai Besar POM Di Yogyakarta	201
25	Balai Besar POM Di Surabaya	338
26	Balai Besar POM Di Serang	97
27	Balai Besar POM Di Denpasar	78
28	Balai Besar POM Di Mataram	41
29	Balai Besar POM Di Pontianak	82
30	Balai Besar POM Di Palangka Raya	36
31	Balai Besar POM Di Banjarmasin	67
32	Balai Besar POM Di Samarinda	90
33	Balai Besar POM Di Manado	154
34	Balai Besar POM Di Makassar	122
35	Balai Besar POM Di Jayapura	62
36	Balai POM Di Jambi	120
37	Balai POM Di Bengkulu	108
38	Balai POM Di Batam	95
39	Balai POM Di Kupang	82
40	Balai POM Di Palu	72
41	Balai POM Di Kendari	68
42	Balai POM Di Ambon	45
43	Balai POM Di Pangkalpinang	40
44	Balai POM Di Gorontalo	50
45	Balai POM Di Manokwari	27
46	Balai POM Di Mamuju	9
47	Balai POM Di Sofifi	10
<b>TOTAL</b>		<b>5.380</b>

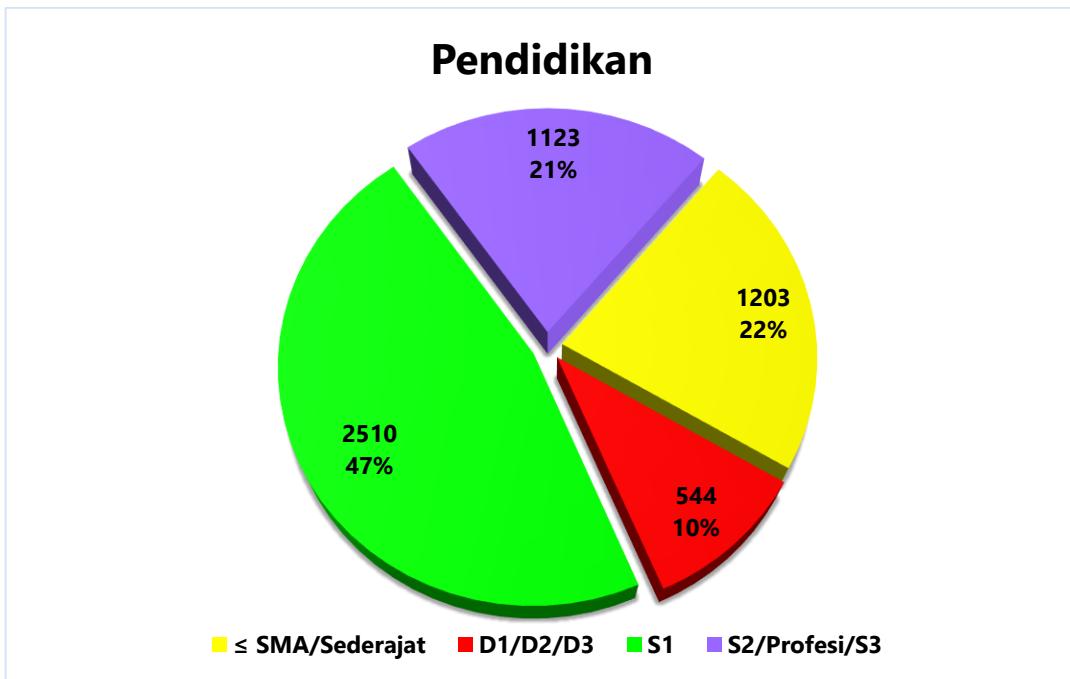
## b. Profil Responden



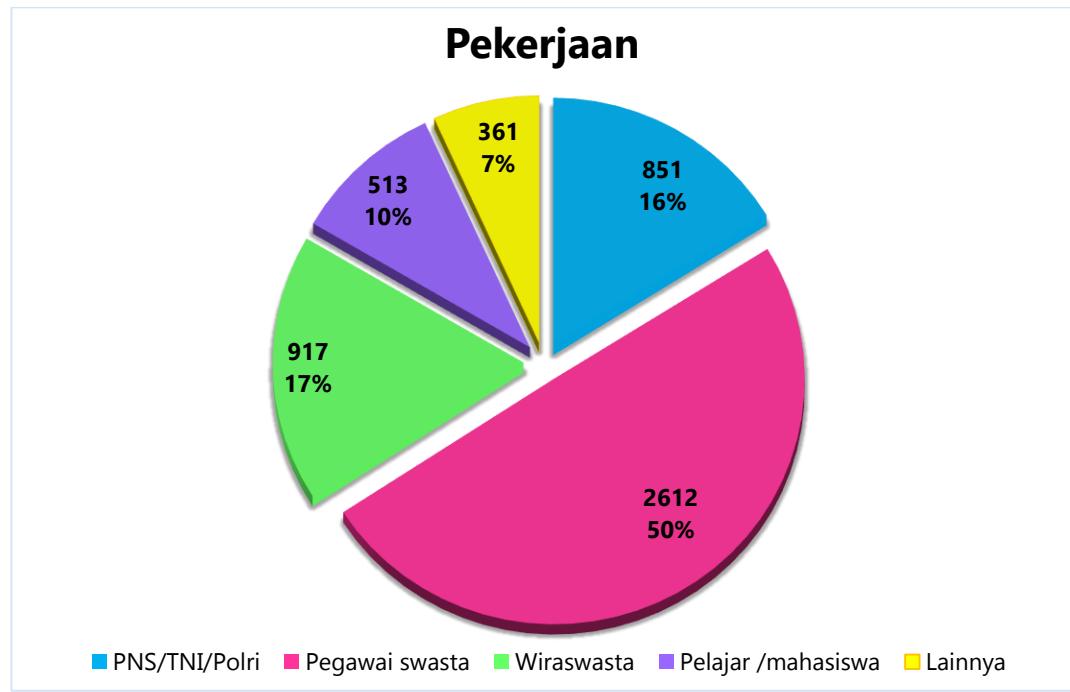
Gambar 1. Profil Kelompok Usia Responden



Gambar 2. Profil Preferensi Gender Responden



**Gambar 3. Profil Kelompok Pendidikan Responden**



**Gambar 4. Profil Kelompok Pekerjaan Responden**

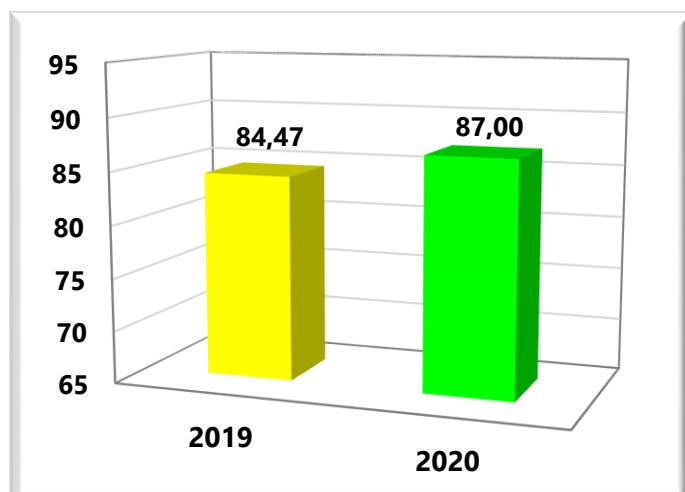
## BAB III

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN POM

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Badan POM dijabarkan dalam hasil penilaian survei kepuasan masyarakat Badan POM dan masing-masing unsur pelayanan tahun 2020. Dalam rangka mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 kemudian dilakukan perbandingan dengan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019.

#### 1. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan POM

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM Tahun 2020 dengan total 5.380 responden pada 14 (empat belas) unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat dan 33 (tiga puluh tiga) Balai Besar/Balai POM di seluruh Indonesia, menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **87,00** (delapan puluh tujuh). Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Badan POM Pusat mendapatkan kategori **B** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Baik**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Badan POM tahun 2019 dan tahun 2020 disajikan pada **Gambar 5**.



Gambar 5. Nilai SKM Badan POM tahun 2019 dan 2020

## 2. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pelayanan

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan Badan POM tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 4**.

**Tabel 4. Nilai SKM Badan POM Per Unsur Tahun 2019 dan 2020**

Unsur Pelayanan	Unsur	2019	2020	Naik/Turun
<b>Nilai SKM Unit Pelayanan Pusat</b>				
Persyaratan	U1	81,01	81,03	0,02
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2	78,97	82,31	3,34
Waktu Penyelesaian	U3	75,16	81,32	6,16
Biaya/Tarif	U4	76,96	86,15	9,19
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	78,67	83,64	4,97
Kompetensi Pelaksana	U6	81,51	84,49	2,98
Perilaku Pelaksana	U7	83,22	87,80	4,58
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	86,86	82,94	-3,92
Sarana dan Prasarana	U9	83,80	81,49	-2,31
<b>Nilai SKM Unit Pelayanan Balai Besar/Balai POM</b>				
Persyaratan	U1	85,38	87,79	2,41
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2	84,94	88,15	3,21
Waktu Penyelesaian	U3	84,47	88,68	4,21
Biaya/Tarif	U4	85,90	89,31	3,41
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	84,80	88,82	4,02
Kompetensi Pelaksana	U6	88,02	90,98	2,96
Perilaku Pelaksana	U7	89,95	92,96	3,01
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	95,80	90,54	-5,26
Sarana dan Prasarana	U9	87,05	87,85	0,80
<b>Nilai SKM Badan POM</b>				
Persyaratan	U1	83,49	85,02	1,53
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2	82,35	85,75	3,40
Waktu Penyelesaian	U3	80,44	85,68	5,24
Biaya/Tarif	U4	82,03	88,00	5,97
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	82,14	86,69	4,55
Kompetensi Pelaksana	U6	85,20	88,32	3,12
Perilaku Pelaksana	U7	87,03	90,87	3,84
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	91,93	87,44	-4,49
Sarana dan Prasarana	U9	85,64	85,28	-0,36

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)

Data pada **Tabel 4** menunjukkan bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM tahun 2020 mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2019, namun terdapat 2 (dua) unsur pelayanan yang mengalami penurunan yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan serta unsur Sarana dan Prasarana.

Sebanyak 41 (empat puluh satu) dari total 47 (empat puluh tujuh) unit pelayanan mengalami penurunan pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu:

- |     |  |     |                                  |
|-----|--|-----|----------------------------------|
| 1)  | Direktorat Registrasi Obat   | 22) | Balai Besar POM Di Surabaya      |
| 2)  | Direktorat Pengawasan Produksi Obat, NPP                                 | 23) | Balai Besar POM Di Serang        |
| 3)  | Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, NPP                 | 24) | Balai Besar POM Di Denpasar      |
| 4)  | Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik | 25) | Balai Besar POM Di Pontianak     |
| 5)  | Direktorat Pengawasan Kosmetik   | 26) | Balai Besar POM Di Palangka Raya |
| 6)  | Direktorat Standardisasi Pangan Olahan                                   | 27) | Balai Besar POM Di Banjarmasin   |
| 7)  | Direktorat Registrasi Pangan Olahan                                      | 28) | Balai Besar POM Di Samarinda     |
| 8)  | Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang                    | 29) | Balai Besar POM Di Manado        |
| 9)  | Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru            | 30) | Balai Besar POM Di Makassar      |
| 10) | Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha                      | 31) | Balai Besar POM Di Jayapura      |
| 11) | Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional                   | 32) | Balai POM Di Jambi               |
| 12) | Biro Humas dan Dukungan Strategis Pimpinan                               | 33) | Balai POM Di Bengkulu            |
| 13) | Balai Besar POM Di Banda Aceh  | 34) | Balai POM Di Batam               |
| 14) | Balai Besar POM Di Medan   | 35) | Balai POM Di Kupang              |
| 15) | Balai Besar POM Di Padang  | 36) | Balai POM Di Palu                |
| 16) | Balai Besar POM Di Pekanbaru   | 37) | Balai POM Di Kendari             |
| 17) | Balai Besar POM Di Palembang   | 38) | Balai POM Di Ambon               |
| 18) | Balai Besar POM Di Bandar Lampung  | 39) | Balai POM Di Gorontalo           |
| 19) | Balai Besar POM Di Bandung   | 40) | Balai POM Di Mamuju              |
| 20) | Balai Besar POM Di Semarang  | 41) | Balai POM Di Sofifi              |
| 21) | Balai Besar POM Di Yogyakarta  |     |                                  |

Sedangkan sebanyak 26 (dua puluh enam) dari total 47 (empat puluh tujuh) unit pelayanan mengalami penurunan pada unsur sarana dan prasarana, yaitu:

- |    |  |     |                               |
|----|--|-----|-------------------------------|
| 1) | Direktorat Registrasi Obat                               | 14) | Balai Besar POM Di Yogyakarta |
| 2) | Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, NPP | 15) | Balai Besar POM Di Surabaya   |

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 3) Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif | 16) Balai Besar POM Di Denpasar      |
| 4) Direktorat Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan   | 17) Balai Besar POM Di Mataram       |
| 5) Direktorat Pengawasan Kosmetik   | 18) Balai Besar POM Di Palangka Raya |
| 6) Direktorat Standardisasi Pangan Olahan   | 19) Balai Besar POM Di Banjarmasin   |
| 7) Direktorat Registrasi Pangan Olahan  | 20) Balai Besar POM Di Samarinda     |
| 8) Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang  | 21) Balai Besar POM Di Jayapura      |
| 9) Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru  | 22) Balai POM Di Bengkulu            |
| 10) Balai Besar POM Di Medan  | 23) Balai POM Di Batam               |
| 11) Balai Besar POM Di Pekanbaru  | 24) Balai POM Di Kendari             |
| 12) Balai Besar POM Di Palembang  | 25) Balai POM Di Gorontalo           |
| 13) Balai Besar POM Di Jakarta  | 26) Balai POM Di Manokwari           |

### 3. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan

Perbandingan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik pada masing-masing unit pelayanan tahun 2019 dan 2020 disajikan pada **Tabel 5**.

**Tabel 5. Nilai SKM Per Unit Pelayanan Tahun 2019 dan 2020**

Unit Pelayanan	2019	2020	Naik/Turun
<b>Nilai SKM Unit Pelayanan Pusat</b>	<b>80,68</b>	<b>83,46</b>	<b>2,78</b>
Dit. Registrasi Obat	79,93	82,37	2,44
Dit. Pengawasan Produksi Obat, NPP	83,27	85,16	1,89
Dit. Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, NPP	86,36	88,01	1,65
Dit. Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	83,72	85,30	1,58
Dit. Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	76,70	81,36	4,66
Dit. Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	84,25	86,07	1,82
Dit. Pengawasan Kosmetik	81,29	83,63	2,34
Dit. Standardisasi Pangan Olahan	83,27	83,88	0,61
Dit. Registrasi Pangan Olahan	83,96	82,60	-1,36
Dit. Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang	86,99	80,85	-6,14
Dit. Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru	84,03	89,40	5,37
Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha	81,48	86,90	5,42
Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	82,20	89,51	7,31
Biro Humas dan Dukungan Strategis Pimpinan	77,08	85,30	8,22
<b>Nilai SKM Unit Pelayanan BB/BPOM</b>	<b>87,37</b>	<b>89,45</b>	<b>1,72</b>
Balai Besar POM Di Banda Aceh	84,41	93,44	9,03
Balai Besar POM Di Medan	89,12	89,87	0,75
Balai Besar POM Di Padang	87,77	89,97	2,20

Unit Pelayanan	2019	2020	Naik/Turun
Balai Besar POM Di Pekanbaru	90,24	92,00	1,76
Balai Besar POM Di Palembang	94,39	91,74	-2,65
Balai Besar POM Di Bandar Lampung	85,16	92,08	6,92
Balai Besar POM Di Jakarta	86,17	88,19	2,02
Balai Besar POM Di Bandung	87,28	85,91	-1,37
Balai Besar POM Di Semarang	86,51	88,11	1,60
Balai Besar POM Di Yogyakarta	87,91	89,10	1,19
Balai Besar POM Di Surabaya	94,20	91,50	-2,70
Balai Besar POM Di Serang	85,82	85,51	-0,31
Balai Besar POM Di Denpasar	91,32	89,28	-2,04
Balai Besar POM Di Mataram	86,90	90,51	3,61
Balai Besar POM Di Pontianak	89,40	89,32	-0,08
Balai Besar POM Di Palangka Raya	86,96	89,40	2,44
Balai Besar POM Di Banjarmasin	87,90	89,18	1,28
Balai Besar POM Di Samarinda	86,03	85,16	-0,87
Balai Besar POM Di Manado	81,15	88,12	6,97
Balai Besar POM Di Makassar	88,77	93,31	4,54
Balai Besar POM Di Jayapura	86,52	88,20	1,68
Balai POM Di Jambi	79,42	86,02	6,60
Balai POM Di Bengkulu	90,32	92,14	1,82
Balai POM Di Batam	87,44	86,69	-0,75
Balai POM Di Kupang	83,21	87,02	3,81
Balai POM Di Palu	86,02	89,08	3,06
Balai POM Di Kendari	87,58	88,54	0,96
Balai POM Di Ambon	84,76	94,99	10,23
Balai POM Di Pangkalpinang	80,28	90,83	10,55
Balai POM Di Gorontalo	88,06	91,47	3,41
Balai POM Di Manokwari	94,44	99,09	4,65
Balai POM Di Mamuju	82,64	82,92	0,28
Balai POM Di Sofifi	79,56	90,43	10,87
<b>Nilai SKM Badan POM</b>	<b>84,47</b>	<b>87,00</b>	<b>2,53</b>

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)

Data pada **Tabel 5** menunjukkan bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM tahun 2020 mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2019, namun demikian terdapat 11 (sebelas) unit pelayanan yang mengalami penurunan dibandingkan tahun 2019

#### 4. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan dan Per Unsur pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per unit pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 dapat dilihat pada **Tabel 6**.

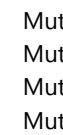
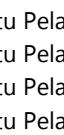
**Tabel 6. Nilai SKM Per Unit Pelayanan & Per Unsur Pelayanan Tahun 2020**

No.	Unit Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Indeks
1	Dit. Registrasi Obat	80,81	82,07	78,79	87,37	82,70	84,60	85,35	80,43	79,17	82,37
2	Dit. Pengawasan Produksi Obat, NPP	77,91	85,27	83,85	88,37	84,50	87,98	91,09	84,88	82,56	85,16
3	Dit. Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, NPP	85,46	86,17	85,34	89,72	87,94	89,36	91,13	90,07	86,88	88,01
4	Dit. Pengawasan KMEI, ONPP dan Zat Adiktif	86,14	85,64	83,50	87,13	84,82	84,16	89,11	84,49	82,67	85,30
5	Dit. Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	78,18	79,58	76,78	87,17	81,29	82,61	85,73	80,70	80,22	81,36
6	Dit. Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	85,76	85,92	85,98	87,22	86,41	86,89	88,51	84,47	83,50	86,07
7	Dit. Pengawasan Kosmetik	80,19	83,22	82,05	86,48	84,85	84,73	86,83	83,57	80,77	83,63
8	Dit. Standardisasi Pangan Olahan	80,92	81,66	83,76	83,47	83,40	85,41	89,76	85,21	81,33	83,88
9	Dit. Registrasi Pangan Olahan	78,50	81,00	78,47	88,06	82,75	83,39	87,58	82,64	81,05	82,60
10	Dit. Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang	78,80	80,18	79,90	84,18	81,87	81,95	83,87	79,19	77,73	80,85
11	Dit. Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru	88,89	91,67	87,96	91,67	86,11	91,67	94,44	86,11	86,11	89,40
12	Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha	81,48	87,04	85,80	87,04	88,89	90,74	90,74	83,33	87,04	86,90
13	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	88,64	89,39	88,51	90,91	90,15	91,67	91,67	90,15	84,47	89,51
14	Biro Humas dan Dukungan Strategis Pimpinan	84,27	84,08	85,09	83,71	85,45	85,63	90,75	84,13	84,60	85,30
15	Balai Besar POM Di Banda Aceh	92,90	92,24	92,63	93,56	91,58	94,06	95,87	94,55	93,56	93,44
16	Balai Besar POM Di Medan	88,64	88,89	89,61	89,55	89,88	90,88	92,04	90,30	89,05	89,87
17	Balai Besar POM Di Padang	89,95	90,33	88,76	89,44	88,55	92,62	92,49	89,19	88,42	89,97
18	Balai Besar POM Di Pekanbaru	90,80	90,66	90,66	91,95	90,52	94,11	95,55	92,96	90,80	92,00
19	Balai Besar POM Di Palembang	89,63	90,74	90,86	92,59	92,22	93,70	94,07	91,85	90,00	91,74
20	Balai Besar POM Di Bandar Lampung	92,20	92,55	89,72	91,13	92,91	92,55	93,97	93,62	90,07	92,08
21	Balai Besar POM Di Jakarta	84,65	84,82	88,28	88,12	87,29	91,09	92,24	90,10	87,13	88,19
22	Balai Besar POM Di Bandung	81,67	83,17	84,66	85,57	85,24	88,97	91,87	87,65	84,41	85,91
23	Balai Besar POM Di Semarang	86,74	86,62	86,15	88,89	87,37	88,64	93,06	89,52	85,48	88,05
24	Balai Besar POM Di Yogyakarta	86,73	86,48	88,61	88,72	88,23	90,80	93,78	90,55	87,98	89,10
25	Balai Besar POM Di Surabaya	89,55	90,78	90,63	91,72	91,32	92,75	94,53	92,46	89,74	91,50
26	Balai Besar POM Di Serang	82,82	84,71	84,19	85,57	84,19	87,63	90,03	86,77	83,68	85,51
27	Balai Besar POM Di Denpasar	86,75	88,25	88,32	89,74	88,68	91,24	94,44	89,74	86,32	89,28
28	Balai Besar POM Di Mataram	89,02	88,62	90,24	91,06	89,84	93,90	93,09	90,65	88,21	90,51
29	Balai Besar POM Di Pontianak	87,60	85,98	87,80	88,82	86,99	92,68	94,31	91,67	88,01	89,32

No.	Unit Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Indeks
30	Balai Besar POM Di Palangka Raya	88,43	89,81	88,43	88,89	89,81	90,28	91,67	89,81	87,50	89,40
31	Balai Besar POM Di Banjarmasin	87,31	87,31	88,23	89,55	89,05	90,05	93,28	90,80	87,06	89,18
32	Balai Besar POM Di Samarinda	82,96	83,52	84,38	82,96	83,89	87,22	90,93	87,96	82,59	85,16
33	Balai Besar POM Di Manado	87,55	87,12	87,63	88,64	87,99	89,50	90,48	88,53	85,61	88,12
34	Balai Besar POM Di Makassar	92,08	91,26	93,85	92,08	93,03	94,95	96,31	94,40	91,80	93,31
35	Balai Besar POM Di Jayapura	88,17	87,37	87,37	87,37	86,83	90,59	91,40	89,52	85,22	88,20
36	Balai POM Di Jambi	85,69	86,53	85,46	86,11	85,69	86,39	86,53	86,53	85,28	86,02
37	Balai POM Di Bengkulu	93,67	93,83	92,95	93,83	92,75	88,89	93,21	91,51	88,58	92,14
38	Balai POM Di Batam	82,28	82,81	87,02	86,67	84,74	88,77	92,46	89,82	85,61	86,69
39	Balai POM Di Kupang	83,13	84,55	86,25	86,99	86,38	89,02	92,68	88,62	85,57	87,02
40	Balai POM Di Palu	87,73	88,66	88,50	88,19	89,12	89,81	92,13	90,51	87,04	89,08
41	Balai POM Di Kendari	85,54	87,25	87,58	89,22	88,24	89,71	93,38	89,71	86,27	88,54
42	Balai POM Di Ambon	93,33	92,22	90,86	94,44	94,81	98,89	94,44	97,41	98,52	94,99
43	Balai POM Di Pangkalpinang	90,42	91,67	90,00	89,58	89,17	92,50	94,17	91,67	88,33	90,83
44	Balai POM Di Gorontalo	92,00	89,67	90,22	90,33	90,67	94,33	94,67	92,00	89,33	91,47
45	Balai POM Di Manokwari	98,15	98,77	99,18	100,00	99,38	99,38	100,00	98,77	98,15	99,09
46	Balai POM Di Mamuju	79,63	79,63	79,63	72,22	79,63	88,89	90,74	90,74	85,19	82,92
47	Balai POM Di Sofifi	91,67	90,00	90,56	85,00	91,67	88,33	93,33	93,33	90,00	90,43

Keterangan :

- |    |   |    |   |
|----|---|----|---|
| U1 | : Persyaratan pelayanan                   | U6 | : Kompetensi Pelaksana                      |
| U2 | : Prosedur pelayanan                      | U7 | : Perilaku Pelaksana                        |
| U3 | : Waktu Penyelesaian                      | U8 | : Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan |
| U4 | : Biaya/ Tarif                            | U9 | : Sarana dan Prasarana                      |
| U5 | : Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan |    |   |

- |   |  |
|---|--|
|  | : 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

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK BADAN POM

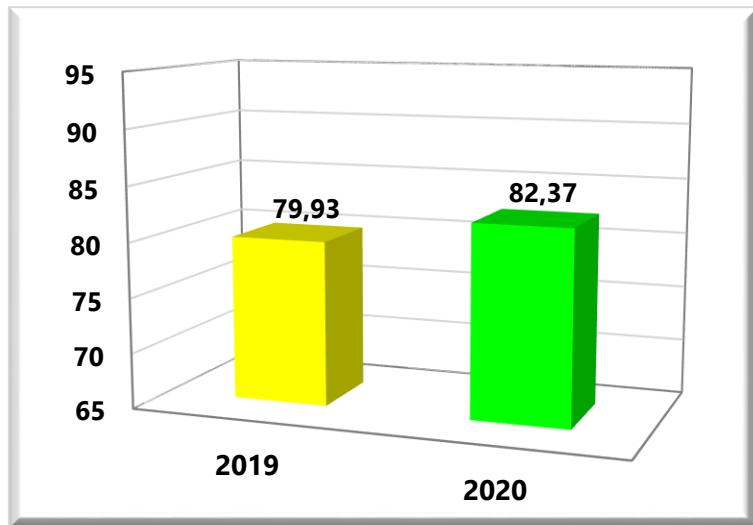
#### 1. Hasil SKM Direktorat Registrasi Obat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Direktorat Registrasi Obat dilakukan terhadap 7 (tujuh) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 7**.

**Tabel 7. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Registrasi Obat**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Registrasi Obat Baru	16	15
2	Registrasi Obat Generik	37	34
3	Registrasi Produk Biologi	11	11
4	Penilaian Uji Klinik & Protokol Uji Bioekivalensi	18	17
5	Penilaian Uji Bioekivalensi	12	12
6	Penilaian Obat Pemasukan Khusus/ <i>Special Access Scheme (SAS)</i>	29	27
7	Persetujuan <i>Certificate of Pharmaceutical Product (CPP)</i>	17	16
<b>Jumlah</b>		<b>140</b>	<b>132</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 132 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Registrasi Obat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **82,37** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 82,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Registrasi Obat tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 6**.



**Gambar 6. Perbandingan Nilai SKM Direktorat Registrasi Obat Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada Direktorat Registrasi Obat tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 8**.

**Tabel 8. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Registrasi Obat Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	80,60	80,81	0,21
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,48	82,07	2,59
U3	Waktu Penyelesaian	75,87	78,79	2,92
U4	Biaya/Tarif	75,00	87,37	12,37
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,86	82,70	4,84
U6	Kompetensi Pelaksana	80,97	84,60	3,63
U7	Perilaku Pelaksana	81,34	85,35	4,01
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,06	80,43	-6,63
U9	Sarana dan Prasarana	81,22	79,17	-2,05
<b>Total</b>		<b>79,93</b>	<b>82,37</b>	<b>2,44</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 9**.

**Tabel 9. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Registrasi Obat Tahun 2020**

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>	<b>Nilai per Layanan</b>
Registrasi Obat Baru	81,11	82,22	81,85	87,78	84,44	84,44	86,67	82,22	82,22	<b>83,66</b>
Registrasi Obat Generik	78,43	79,90	76,31	83,82	80,39	82,84	82,35	77,45	76,47	<b>79,77</b>
Registrasi Produk Biologi	86,36	86,36	88,89	98,48	89,39	92,42	92,42	89,39	86,36	<b>90,01</b>
Penilaian Uji Klinik & Protokol Uji Bioekivalensi	82,35	82,35	81,05	85,29	84,31	87,25	84,31	84,31	76,47	<b>83,08</b>
Penilaian Uji Bioekivalensi	77,78	81,94	76,39	86,11	80,56	86,11	87,50	79,17	77,78	<b>81,48</b>
Penilaian SAS	77,78	79,63	78,81	87,04	81,48	82,72	85,19	77,16	77,78	<b>80,84</b>
Persejukan CPP	87,50	87,50	73,61	90,63	83,33	82,29	85,42	81,25	83,33	<b>83,87</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 10.**

**Tabel 10. Saran/Masukan Responden pada Direktorat Registrasi Obat**

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Saran/Masukan</b>
Registrasi Obat Baru	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah memuaskan pelayanannya, mohon ditingkatkan menjadi lebih baik lagi. Semangat!;</li> <li>2. Terimakasih atas pelayanan yang baik selama ini, mohon pelayanan tetap dipertahankan, semoga kedepannya dapat menjadi lebih baik;</li> <li>3. Sudah cukup memuaskan pelayanannya, mohon ditingkatkan pelayanannya menjadi lebih baik lagi;</li> <li>4. Sudah sesuai, mohon untuk ditingkatkan menjadi lebih baik lagi. terima kasih banyak atas kerja samanya;</li> <li>5. Terima kasih untuk pelayanannya yang baik dan membantu, ke depannya semoga pelayanannya dapat ditingkatkan lebih baik lagi;</li> <li>6. Dalam hal konsultasi tatap muka di masa Pandemic Covid-19 ini sangat diharapkan masih bisa dilakukan melalui virtual consultation (misal untuk difasilitasi melalui : Google meeting, Zoom, atau Skype) tanpa harus bertemu di Badan POM;</li> <li>7. Terkait dengan evaluasi oleh evaluator di New-AERO, petugas sudah melakukan review dossier dengan waktu yang cepat dan baik. Namun, pada saat dossier diajukan kepada Kasubdit dan tingkatan seterusnya, membutuhkan waktu lebih lama. Sehingga agar lebih ditingkatkan lagi kinerjanya sehingga dapat menjadi lebih baik;</li> <li>8. Mohon untuk dipertahankan dan kedepannya agar dapat ditingkatkan;</li> <li>9. Sudah cukup memuaskan pelayanannya, mohon ditingkatkan pelayanannya menjadi lebih baik lagi;</li> <li>10. Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Direktorat Registrasi Obat Baru sudah bagus, semoga dapat dipertahankan dan ditingkatkan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih bagus lagi dan memenuhi kebutuhan pelaku usaha industri farmasi;</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>11. Lebih ditingkatkan untuk respon pelayanan terkait konsultasi baik IT maupun terkait dokumen. Dan sebaiknya tersedia template terkait brosur produk obat dalam sistem yang dapat dilihat ataupun diunduh sebagai acuan;</p> <p>12. Terimakasih atas pelayanan yang baik selama ini. Mohon pelayanan tetap dipertahankan, semoga kedepannya dapat menjadi lebih baik;</p> <p>13. Mohon untuk dipertahankan dan ditingkatkan kedepannya terima kasih;</p> <p>14. Sudah sesuai, mohon untuk ditingkatkan menjadi lebih baik lagi. terima kasih banyak atas kerja samanya;</p> <p>15. Sudah cukup memuaskan pelayanannya, mohon ditingkatkan pelayanannya menjadi lebih baik lagi;</p> <p>16. Mohon dipertahankan semoga kedepannya pelayanannya dapat berjalan semakin baik lagi;</p> <p>17. Mohon lebih ditingkatkan dalam hal respon terhadap keluhan atau konsultasi terkait permasalahan registrasi;</p> <p>18. Pelayanan sydah cukup baik;</p> <p>19. Untuk New Aero terutama Registrasi Obat Baru, mungkin dapat dibuka konsultasi ke kasie/koordinator/evaluator melalui live chat pada periode 1 minggu sekali. Sehingga apabila ada pertanyaan, pendaftar tidak perlu mengirim pesan melalui nomor pribadi atau mengirim email. Ditambah ditengah kondisi pandemic seperti saat ini, waktu untuk berkonsultasi langsung ke BPOM sangat terbatas, dan kami juga memahami kesibukan masing-masing kasie/koordinator/evaluator;</p> <p>20. Sebaiknya dapat disediakan layanan seperti live chat untuk berkonsultasi dengan kasie/koordinator/evaluator setidaknya seminggu sekali bergiliran;</p> <p>21. Mohon disediakan layanan chat online pada sistem new aero untuk memudahkan komunikasi jika ada kendala selama penggunaan;</p> <p>22. Semoga DM/evaluator obat baru lebih sering keluar dan menjawab beberapa pertanyaan pendaftar terutama mengenai KOMNAS Terimakasih;</p> <p>23. Agar pertanyaan/konsultasi via email direspon tepat waktu;</p> <p>24. Pelayanan sudah bagus. Mohon ditingkatkan kecepatan respons untuk konsultasi via online. Terima kasih;</p> <p>25. Untuk pelayanan saat ini sudah bagus dan sudah mudah bagi pendaftar untuk follow up atau untuk menghubungi DM terkait;</p> <p>26. Sangat baik;</p> <p>27. Sudah cukup baik;</p> <p>28. Sangat Baik;</p> <p>29. Mohon ditingkatkan kecepatan response petugas untuk konsultasi online. Terima kasih;</p> <p>30. Pelayanan Registrasi Obat yang saya rasakan sekarang semakin baik dan semakin cepat. Para petugas sudah semakin komunikatif, informatif dan cepat tanggap. Sangat apresiasi sekali untuk peningkatan dari pelayanan registrasi obat baru ini;</p> <p>31. Pelayanan sudah cukup baik;</p> <p>32. Masih ada kasie yang saat melayani konsultasi tidak ramah, malah sangat judes responnya, mohon untuk diperbaiki untuk kelancaran bersama. 2) Layanan whatsapp dan email untuk produk biologi tidak berjalan, chat ataupun email terkirim tapi tidak ada balasan/tanggapan. Mohon untuk diperbaiki;</p> <p>33. pelayanan sangat baik, lanjutkan dan sukses selalu Ditreg Obat;</p> <p>34. Pelayanan registrasi Obat terutama Registrasi Obat Baru yang saya rasakan saat ini sudah semakin baik dan semakin cepat. Para petugas semakin komunikatif,</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>informatif dan cepat tanggap. Sangat apresiasi untuk peningkatan BPOM dalam layanan registrasi obat baru. semoga semakin lebih baik lagi kedepannya;</p> <p>35. Pelayanan publik yang diberikan sudah bagus;</p> <p>36. Pelayanan sangat baik, lanjutkan dan sukses selalu;</p> <p>37. Masih ada kasie yang saat melakukan konsultasi tidak ramah, malah judes saat menjawab, mohon diperbaiki demi kelancaran bersama;</p> <p>38. Bagus, terima kasih;</p> <p>39. overall already good;</p> <p>40. Pertama saya ingin mengapresiasi usaha dari Badan POM untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam segi waktu evaluasi yang semakin lama semakin baik. Namun sampai saat ini sistem new AERO sendiri masih seringkali mengalami gangguan, seperti misalnya pengalaman kami ketika menggenerate SPB yang kode billing nya masih tidak muncul atau fitur komplain SPP yang ternyata flownya menggantung sehingga cukup menghambat proses registrasi. Masukan dari saya apakah memungkinkan jika ditambahkan fitur live chat/ live support dalam sistem new AERO yang terhubung ke IT/help desk evaluator sehingga untuk kendala yang sebetulnya sering terjadi bisa langsung disampaikan melalui fitur tersebut dan bisa segera diselesaikan. Dengan sistem konsultasi saat ini melalui email menurut saya agak kurang efektif kemungkinan karena kami tidak tahu siapa DM/evaluator/tim IT yang menerima request tersebut sehingga follow upnya pun menjadi agak sulit karena ditangani oleh personal yang berbeda-beda. Terlepas dari itu semua, sekali lagi saya sampaikan terima kasih dan apresiasi atas support dan kerja samanya yang baik selama ini;</p> <p>41. Mohon Badan POM dapat meningkatkan sarana dan pelayanan terhadap komplain yang berkaitan dengan permohonan perbaikan Surat Persetujuan Perubahan (SPP) dan NIE yang kurang tepat informasinya. Dalam New Aero telah terdapat fitur komplain tehadap surat persetujuan yang diterima. Aplikasi yang dikomplain oleh sistem dimasukkan ke tab aplikasi ditolak padahal sudah disetujui Badan POM yang mana kami hanya meminta perbaikan informasi yang kurang tepat dalam surat persetujuan. Kami telah memanfaatkan fitur komplain tersebut untuk permohonan perbaikan SPP tetapi telah berbulan-bulan hingga kini belum ditanggapi oleh Badan POM. Terima kasih.</p> <p>42. Sudah baik. tingkatkan dan pertahankan terus ya;</p> <p>43. Proses evaluasi sudah berjalan dengan baik, evaluator berkomunikasi dengan sangat baik kepada pendaftar. Agar dapat dipertahankan;</p> <p>44. Sudah cukup baik dalam segala aspek pelayanannya;</p> <p>45. Persepsi dari masing-masing evaluator terkadang berbeda-beda;</p> <p>46. Agar konsultasi via email dapat direspon tepat waktu dan agar jadwal konsultasi tatap muka dibuat 2 minggu sekali atau 1 minggu sekali;</p> <p>47. Pada aplikasi new-AERO disediakan : 1) tutorial cara pengisian dan fitur untuk download regulasi terkait registrasi obat 2) pengumuman informasi terkait pelayanan termasuk jadwal konsultasi registrasi obat dan IT. 3) Informasi jika ada kebijakan agar dibuatkan dalam surat Edaran yang diupload di aplikasi agar bisa menjadi referensi bagi pendaftar;</p> <p>48. Mohon Badan POM untuk meningkatkan sarana dan pelayanan komplain terhadap Surat Persetujuan Perubahan (SPP) dan NIE yang kurang tepat informasi tertulisnya. Di New Aero telah terdapat fitur komplain untuk persetujuan yang diterima. Aplikasi yang dikomplain dimasukkan ke tab Aplikasi yang Ditolak oleh sistem meski sebenarnya telah disetujui oleh Badan POM yang mana kami hanya</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>meminta perbaikan. Kami telah memanfaatkan fitur komplain tersebut tetapi telah berbulan-bulan hingga kini belum mendapat tanggapan oleh Badan POM. Aplikasi terhenti di Aplikasi yang Ditolak saja hingga kini. Terima kasih;</p> <p>49. Mohon untuk dapat ditingkatkan pelayanan system New Aero karena seringkali data yang disubmit tidak masuk ke evaluator sehingga pendaftar pendapat tambahan data. Terima kasih;</p> <p>50. Semoga layanan publik BPOM bisa semakin baik lagi</p> <p>51. Kami sangat mengapresiasi BPOM terutama Direktorat Registrasi dalam hal pelayanan publik. Banyak kemajuan yang sudah kami rasakan dalam beberapa tahun terakhir. Diantaranya simplifikasi proses registrasi, evaluasi yang lebih cepat dan jelas, serta komunikasi yang transparan. Apalagi sejak adanya new AERO. Memang kadang ada kendala teknis seperti dokumen tidak terbaca tapi hal itu sangat minor karena semua petugas sangat responsif. Kami juga sangat mengapresiasi BPOM dalam hal kecepatan komunikasi dan evaluasi di masa COVID19 ini. Adanya WFH tidak menjadi halangan bagi BPOM untuk tetap produktif. Kami berharap BPOM dapat mempertahankan hal ini dan lebih baik lagi ke depannya. Terima kasih;</p> <p>52. Kami sangat mengapresiasi BPOM, terutama Direktorat Registrasi Obat atas komitmen pelayanan publik. Kami banyak merasakan peningkatan pelayanan dalam beberapa tahun belakangan ini seperti simplifikasi proses, evaluasi yang lebih cepat serta komunikasi yang lebih transparan. Bahkan di masa COVID 19 ini tidak mengurangi produktivitas BPOM meskipun harus WFH. Petugas sangat responsif jika ada kendala. Terima kasih;</p> <p>53. Agar dapat memberikan respon yang pasti untuk setiap pertanyaan yang ditanyakan melalui sesi konsultasi;</p> <p>54. Pelayanan lebih responsif, terutama mengenai verifikasi dan validasi bahan baku/produsen, timeline masih tidak sesuai, masih lama proses persetujuannya, lebih lama dari persetujuan variasi notifikasi produk;</p> <p>55. Lebih responsif dalam penanganan pengajuan, proses verifikasi/validasi bahan baku/produsen lebih dipercepat evaluasinya, karena tidak sesuai timeline, dan lebih lambat dari persetujuan variasi notifikasi produk;</p> <p>56. Semoga bisa lebih baik lagi;</p> <p>57. Agar ditambahkan fasilitas HP charging box di ruangan publik;</p> <p>58. Tepat waktu untuk jam pelayanannya;</p> <p>59. Semoga birokrasi pelayanan bisa lebih efektif, meninjau aspek aspek yang perlu perbaruan sehingga prosesnya menjadi lebih jelas;</p> <p>60. Adanya update secara berkala terkait checklist dalam registrasi/ aplikasi dengan kebutuhan kelengkapan dokumen agar proses evaluasi lebih efektif. Semoga sistem aplikasi lebih baik lagi karena sering terjadi error sehingga pendaftar kehilangan data;</p> <p>61. Agar terus ditingkatkan. Terimakasih.</p>
Registrasi Obat Generik	<p>1. Pelayanan sudah baik, hanya untuk masa pandemi saat ini saran agar bisa ada konsultasi via chat live tdk email agar respon lebih cepat dan jika industri ada masalah urgent bisa dapat langsung tertangani;</p> <p>2. Lebih efisien dalam melakukan pelayanan;</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>3. Agar pelayanan online dapat lebih ditingkatkan , seperti : - peningkatan aplikasi new aero --&gt; mengumpulkan registrasi produk dalam satu folder/produk - konsultasi via online chat baik dengan PIC yang ditunjuk;</p> <p>4. Untuk dipertahankan, semoga pelayanan di Obat Generik kedepannya dapat berjalan dengan semakin baik lagi;</p> <p>5. Mohon dipertahankan dan selanjutnya untuk lebih ditingkatkan lagi terima kasih;</p> <p>6. Mohon agar sistem new aero selalu diperbaiki, untuk bagian validasi bahan baku misanya jika salah mengetikan huruf capital nama produsen saja harus tambahan data dan memakan waktu lagi. Apakah bisa jika dibuat otomatis kapital semua? Terimakasih. Semoga direktorat registrasi obat sukses selalu;</p> <p>7. Terimakasih atas pelayanan yang baik selama ini. Mohon pelayanan tetap dipertahankan, semoga kedepannya dapat menjadi lebih baik;</p> <p>8. Mohon dipertahankan semoga kedepannya pelayanannya dapat berjalan semakin baik lagi;</p> <p>9. Sudah sesuai, mohon untuk ditingkatkan menjadi lebih baik lagi. terima kasih banyak atas kerja samanya;</p> <p>10. Terima kasih atas layanannya yang baik dan membantu. Semoga kedepannya layanannya bisa ditingkatkan lebih baik lagi;</p> <p>11. Disediakan sarana chating online dengan evaluator/ duty manager / chating sesuai tujuan konsultasi, sehingga komunikasi menjadi semakin mudah. Terima kasih;</p> <p>12. Pelayanan publik unit pelayanan Registrasi obat generik sudah baik;</p> <p>13. Untuk aplikasi mohon diperbaiki karena display hitungan hari kerja sering tidak sesuai. Selain itu, beberapa kali saat dilakukan submit pengajuan, kadang tidak terbit SPB dan kadang terbit SPB namun tidak ada kode billing karena ada error sistem. Sehingga industri harus input ulang dan submit ulang lagi. Dan mohon juga pada aplikasi ditambahkan layanan live chat sebagai fasilitas untuk industri bertanya terkait registrasi obat. Untuk persyaratan dokumen registrasi yang dibutuhkan, mohon dilakukan update informasi dan juga sosialisasi jika ada perbaruan persyaratan. Karena kadang ada dokumen yang pada peraturan tidak dipersyaratkan namun tiba-tiba dibutuhkan saat proses registrasi;</p> <p>14. Pelayanan publik registrasi obat generik sudah baik;</p> <p>15. Pelayanan sudah memuaskan. mohon ditingkatkan kembali. Semangat!;</p> <p>16. 3 bulan terakhir sejak pandemi, saya merasakan perbaikan dan percepatan waktu evaluasi yang sangat signifikan yang dilakukan oleh Registrasi Obat Generik. Semoga kinerja ini bisa terus dipertahankan;</p> <p>17. Lebih ditingkatkan kembali pelayanannya supaya lebih baik;</p> <p>18. Mohon agar disediakan layanan chat online aplikasi new aero, agar jika ada kendala selama pengisian kami bisa langsung chat via new aero dan bisa diselesaikan saat itu juga, tidak harus melalui email;</p> <p>19. Memberikan daftar yang jelas untuk inovator yang ada di Indonesia;</p> <p>20. Mohon agar dapat lebih dipermudah untuk sarana konsultasi dengan evaluator/DM dan agar dapat lebih dipercepat untuk respon dari evaluator/DM ketika konsultasi;</p> <p>21. Mohon untuk ditingkatkan kejelasan terkait prosedur pengajuan aduan dan pelayanan pengaduan. Mohon dibuat mekanisme follow up produk yang sistematis, baik melalui email maupun tertanam pada sistem AERO Mohon ditingkatkan dan diperbaiki sistem AERO karena sampai saat ini kami kerap kali</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>menemukan error (miss urutan ceklis dokumen, ceklis dokumen tidak muncul, bahan baku kerap kali tidak muncul pada formula, dst);</p> <p>22. Untuk formulir registrasi dari new aero mohon lebih lengkap lagi saat dibuka. karena sering tidak lengkap. Proses verifikasi bahan baku dan produsen bahan baku diharapkan lebih cepat lagi;</p> <p>23. Time line registrasi dipercepat lagi;</p> <p>24. 1) Jadwal konsultasi DM masih berjalan kurang efisien, terutama saat WFH. Konsul hanya melalui email dan tidak direspon. Akan lebih baik disediakan konsul melalui Chat/WA seperti di kedeputian 2) Agar pertanyaan konsul dari IF tidak ada pertanyaan syarat registrasi yang mendasar ada baiknya Kedeputian 1 tiap beberapa periode mengadakan coaching clinic, dengan hal ini akan mengurangi antrian konsul serta pertanyaan dari IF yang berulang-ulang;</p> <p>25. Perihal pelayanan publik mohon untuk disinkrankan antara help desk IT dengan permintaan evaluator, sehingga tidak perlu ada kesalahan yang terkait dengan IT. untuk kecepatan evaluasi harap lebih ditingkatkan kembali.</p> <p>26. Direktorat Registrasi Obat -&gt; Registrasi Obat Generik sudah cukup baik dan cepat dalam pelayanan;</p> <p>27. Sudah baik;</p> <p>28. Mohon untuk upgrade aplikasi jadi lebih baik lagi, karna terkadang dokumen yang kami upload hang atau error bahkan lama menunggu upload, sehingga kami sering merefresh dan mengulang dokumen untuk di upload yang menyebabkan kelambatan proses kirim dokumen. Untuk keseluruhan selain aplikasi kami merasa cukup terbantu karena hanya dengan mengupload dokumen saja tanpa mengirimkan dalam bentuk hard copy seperti dulu sebelum adanya aplikasi New Aero. Terimakasih;</p> <p>29. Apabila ada desk help IT dan evaluator melalui email selama covid mohon segera direspon. Terima kasih;</p> <p>30. Sudah baik;</p> <p>31. Semua pelayanan di Direktorat Registrasi Obat sudah baik;</p> <p>32. Dear Bapak dan Ibu, Saran dan pertanyaan dari saya sebagai RO : Jika memungkinkan mohon dapat difasilitasi konsultasi chat online dengan evaluator, petugas IT, terutama saat kondisi urgent diperlukan konfirmasi segera, misal via akun new-aero Q&amp;A. Ketentuan yang belum tercantum pada Perka mohon dapat disosialisasikan, misal ada perubahan yang tidak ada dalam ceklis, atau ketentuan dapat melakukan perubahan saat proses pengajuan, dan lain-lain. Termasuk jika ada maintanance atau perubahan sistem New-AeRO, yang berdampak pada proses registrasi agar dapat disounding. Apakah memungkinkan kami sebagai pendaftar dapat mengetahui identitas evaluator yang mengevaluasi produk yang sedang diproses? Demikian saran dan pertanyaan yang dapat disampaikan. Mohon maaf apabila kurang berkenan. Terima kasih;</p> <p>33. Pelayan sudah baik, semoga bisa lebih baik, terima kasih;</p> <p>34. Pelayanan New AERO saat ini sudah baik, evaluator sampai dengan saat ini sangat cepat dalam memeriksa dokumen yang telah kami submit, mohon untuk dapat tetap dipertahankan. Terimakasih;</p> <p>35. Sudah cukup baik;</p> <p>36. Perlu dilakukan standarisasi penilaian antar evaluator agar memiliki keseragaman dalam mengevaluasi suatu produk;</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>37. Tolong kalau bisa setelah Tambahan data di submit harap diprosesnya cepat. terima kasih;</p> <p>38. Untuk registrasi variasi : apakah bisa diberikan informasi yang berisi persyaratan terkait checklist yang dipilih di New AeRO (seperti yang tercantum di checklist manual)?;</p> <p>39. Ada beberapa item pelayanan yang sulit kami akses dalam validasi bahan baku dan produsen yaitu upload dokumen CoA dan Pendukung. Bisa di upload namun setelah dipreview tidak muncul. Saya mencoba mengupload menggunakan Mozilla sesuai rekomendasi dari IT namun masih belum bisa upload. mungkin saya perlu resize di bawah 100kb namun tetap tidak bisa. Namun ada beberapa yang bisa. Berbeda halnya jika saya upload dokumen registrasi, sangat mudah. Ini mungkin keluhan yang sering kami alami. Terima kasih sekali telah menyediakan fasilitas New-AeRO ini sangat membantu kami selaku regulator perwakilan perusahaan. Semoga sistem ini terus berkembang dan lebih baik lagi. Aamin;</p> <p>40. Agar proses registrasi khususnya produk yang mitu produk dapat dipersingkat proses registrasinya dan agar new aero dapat terintegrasi dengan bagian distribusi dan pengawasan;</p> <p>41. 1) Kami pernah mengalami kendala ketidaksesuaian penghitungan waktu pada sistem AERO (clock-off) dengan penghitungan yang kami lakukan secara manual melalui tanggal tambahan data (100 HK), sehingga pada waktu itu produk kami sempat ditolak dan akhirnya dapat kembali ke sistem setelah berkonsultasi dengan evaluator dan IT. Mohon diperbaiki masalah penghitungan waktu pada sistem. 2) Kami sempat mengalami kendala saat akan mendaftarkan produk obat tanpa dus. Kami salah mengetik di bagian form registrasi pada bagian kemas sekunder dan setelahnya kami tidak dapat menghilangkan keterangan dus pada form registrasi. Kami telah berkonsultasi dengan IT, namun hingga AL tetap terdapat keterangan dus. Mohon perbaikannya untuk sistem edit pada data produk di bagian form registrasi. Kinerja dari semua pihak sudah sangat baik selama ini. Atas kerja samanya kami ucapan terima kasih;</p> <p>42. Tingkatkan;</p> <p>43. Untuk penanganan pelayanan saat ini cukup memuaskan, hanya tingkatkan dalam penanganan konsultasi dapat direspon dengan cepat selama masa pandemik. Terimakasih;</p> <p>44. Sebaiknya new aero diberi wadah untuk berkonsultasi perihal registrasi bilamana saat registrasi menemukan kendala. Terimakasih;</p> <p>45. Masukan : - Agar dapat diinput pada Formulir Registrasi, "Catatan" yang kami buat pada saat pengisian Formula;</p> <p>46. 1) QR code pada persetujuan izin edar sering tidak terbaca. 2) QR code pada persetujuan izin edar terbaca, namun masa berlaku NIE terbalik antara bulan dan tanggal disetujui. Misal : ED NIE 02 Januari 2025, hasil pembacaan QR code 01 Februari 2025 3) Desain kemasan ACC sering tidak bisa diunduh. Terdapat password yang harus diisi untuk mengunduh. 4) Desain kemasan ACC bisa diunduh tapi tidak bisa diprint (lock). 5) Untuk checklist dokumen Pra Registrasi dan Registrasi Generik sama, padahal info evaluator bahwa untuk Pra Registrasi hanya Protokol saja sama seperti checklist pada Pra Registrasi Aero lama. Mohon untuk direvisi Checklist Pra Registrasi di new aero sesuai yang diminta evaluator agar memudahkan pendaftar. 6) Untuk Registrasi Baru Generik/ Generik Bermerek alangkah baiknya untuk QR code sudah diberikan saat keluar Approvable Letter sehingga QR code BPOM tersebut dapat langsung digunakan</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>saat pemesanan bahan kemas untuk produksi komersial serta pemenuhan dokumen applet. 7) Form registrasi ACC BPOM apabila diunduh tatanan form registrasi tidak tersusun rapi, tulisan kecil. Mohon agar diperbaiki. 8) Hasil print out form registrasi ACC sering tidak lengkap, hanya sampai poin Spesifikasi dan Metode Analisa Obat. Sehingga informasi terkait semua persetujuan tidak dapat diketahui. Kami sudah menyampaikan komplain tersebut, namun baru sedikit yang ditangani;</p> <p>47. Harap disesuaikan ketepatan timeline pelaksanaan pendaftaran dengan aktualnya. terima kasih;</p> <p>48. Baik, sistem tetap dipertahankan sambil perbaikan terus apabila terjadi kekurangan;</p> <p>49. Tingkatkan aspek-aspek pelayanan kesehatan, mutu, dan kualitas;</p> <p>50. Mohon untuk diperbaiki pada sistem terkait upload dokumen karena terkadang saat pendaftar upload dokumen (nama file sudah sesuai dengan aturan yang diminta) dan dicek pendaftar dokumen bisa dibuka namun pada evaluator tidak dapat dibuka;</p> <p>51. Sudah baik, semoga dapat ditingkatkan kecepatan server onlinenya karena beberapa kali mengalami gangguan;</p> <p>52. Agar diperbaiki Pemerian Obat dan Pemberian Obat agar sesuai antara form reg pada new aero dan formreg dalam bentuk pdf yang diakses dari new aero;</p> <p>53. Mohon diperbaiki pada sistem terkait upload dokumen, terkadang saat pendaftar upload dokumen (dengan nama file sudah sesuai ketentuan) tidak terbaca oleh evaluator, sedangkan saat pendaftar cek dapat dibuka oleh pendaftar;</p> <p>54. Terdapat konsultasi via webchat untuk pertanyaan umum;</p> <p>55. Agar konsultasi via email lebih responsif lagi;</p> <p>56. Saya ingin agar setelah submit dokumen segera diproses. terima kasih;</p> <p>57. Sudah lebih meningkat pelayanannya bila dibandingkan beberapa tahun yang lalu. Masukkan Respon yang diberikan melalui email semoga semakin cepat untuk ditanggapi supaya cepat terselesaikan masalah atau pertanyaan yang harus dijawab;</p> <p>58. Kalau bisa persetujuan NIE setelah evaluasi selesai lebih dipercepat lagi, terimakasih;</p> <p>59. Menurut pengamatan kami, dari tahun ke tahun pelayanan BPOM bertambah baik, ditingkatkan lagi ya, semangat;</p> <p>60. Agar konsultasi secara online dapat dimaksimalkan terlebih pada kondisi pandemi saat ini. Agar pertanyaan yang kami berikan melalui email dapat dibalas;</p> <p>61. Persepsi dari masing-masing evaluator terkadang suka berbeda, mohon dapat diseragamkan;</p> <p>62. Pencetakan form registrasi NIE yang sudah disetujui masih berantakan dan masih ada coding Sering terjadi kesalahan dalam pencetakan barcode dan data perusahaan pada NIE, supaya diperbaiki untuk kedepannya;</p> <p>63. Pelayanan sudah baik dan sangat membantu;</p> <p>64. Persepsi dari masing-masing evaluator terkadang suka berbeda-beda. Mohon untuk disama ratakan;</p> <p>65. Mohon untuk melakukan evaluasi sesuai checklist registrasi. Terkadang evaluator meminta tambahan data yang diluar checklist atau di luar wewenang industri. Contoh tambahan data yang meminta bagian close part yang bukan wewenang industri farmasi pendaftar registrasi. Mohon untuk untuk diberikan kelonggaran</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>dalam pengujian impurities senyawa sejenis. Karena seringkali registrasi diminta melakukan pengujian tersebut, namun PPOMN tidak menyediakan baku pembanding senyawa sejenis. Sehingga industri farmasi harus mencari baku pembanding dari USP, BP atau EP yang harganya jauh lebih mahal, dan tidak mudah ditemukan. Terima kasih;</p> <p>66. Kalau bisa ada live chat untuk konsultasi;</p> <p>67. 1) untuk pelayanan verifikasi jenis obat copy dan copy generik yang tidak melalui tahapan pra reg agar lebih dipercepat. 2) untuk validasi produsen bahan baku agar lebih dipercepat;</p> <p>68. Kalau bisa ada live chat untuk konsultasi;</p> <p>69. Sudah Baik berintegritas dan ber kompeten Hanya lebih respon cepat dalam menjawab pertanyaan di email, agar industri bisa mendapatkan jawaban yang cepat dan tepat Terima kasih;</p> <p>70. Akan lebih baik jika ada fitur chat dengan evaluator di dalam new aero;</p> <p>71. Mohon diperbaiki pada upload sering terjadi pengulangan upload dokumen yang sama. Contohnya : upload MA dan Spesifikasi dan setelah itu di upload lagi secara terpisah MA sendiri dan spesifikasi sendiri. Mohon supaya lebih disederhanakan. Terima kasih;</p> <p>72. Semoga dapat ditingkat kembali pelayanan kepada publik;</p> <p>73. Untuk permintaan tambahan data, bisa lebih dijelaskan lagi yang dimaksud dan jika meminta revisi sesuai acuan, mohon sekalian di surat tambahan data diberikan acuannya;</p> <p>74. Mohon untuk layanan per telp atau email diberikan petugas sendiri sehingga respon penanganan keluhan atau pertanyaan cepat diatasi atau terjawab. Terima kasih;</p> <p>75. Agar jumlah evaluator bisa ditambah, agar bisa mempercepat proses registrasi, sehingga time line registrasi dapat dicapai seefisien mungkin. Dimana jumlah obat yang didaftarkan jauh lebih banyak dari pada jumlah evaluator obat BPOM;</p> <p>76. Kinerja BPOM sudah baik;</p> <p>77. Mohon untuk layanan konsultasi dapat dimaksimalkan, karena ada email pertanyaan konsultasi kami yang belum dijawab. Terimakasih;</p> <p>78. Agar ditingkatkan respon waktu evaluasi dan secara aktif menanggapi konsultasi maupun keluhan yang disampaikan lewat email pada kondisi selama PSBB saat ini, karena hampir tidak ada respon jawaban terkait email konsultasi yang dikirimkan;</p> <p>79. Untuk konsultasi yang difasilitasi via email bisa dibuat lebih aktif lagi, apalagi sedang pandemi untuk RO yang berada diluar kota Jakarta kesulitan dalam berkonsultasi. sehingga apabila ada yang kurang dimengerti bisa dengan nyaman konsultasi via email;</p> <p>80. Good job!;</p> <p>81. 1) Jangka waktu pelayanan mohon dapat dipercepat sehingga industri bisa mendapatkan Nomor Izin Edar Lebih cepat. 2) Pemenuhan persyaratan registrasi yang terkait pengujian degradation compound/related substances pada bahan baku aktif dan produk jadi dipertimbangkan kembali karena industri/pendaftar kesulitan dalam pemenuhannya sehubungan dengan sulit didapatnya reference standard untuk degradation compound tersebut;</p> <p>82. Mohon pada masa covid ini disediakan live streaming chat untuk konsultasi, bisa mencontoh deputi 2, karena terkadang untuk komunikasi melalui email lambat</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>responnya dan kurang dapat dimengerti sehingga jawaban yang diberikan kurang tepat dengan pertanyaan / masalah yang dialami industri;</p> <p>83. Semoga bisa lebih cepat dalam proses pelayanannya, terutama evaluasi produk. Terimakasih;</p> <p>84. Terima kasih sudah memberikan pelayanan dengan baik, semoga konsisten bila perlu bisa lebih ditingkatkan lagi;</p> <p>85. Saran &amp; masukan untuk NEWAERO apakah tidak lebih baik dibuatkan live chat agar perusahaan yang diluar Jakarta lebih mudah untuk berkomunikasi dengan pihak BPOM karena jika sambung telfon sangat sulit atau selain live chat via whats app untuk konsulnya;</p> <p>86. Pelayanan cukup baik;</p> <p>87. Terus tingkatkan kualitas pelayanan dan waktu penyelesaian registrasi;</p> <p>88. registrasi obat secara online sebenarnya bagus karena dapat menghemat biaya untuk industri yang di luar kota dan tidak ada perwakilan RO di Jakarta, tetapi sistem pada new aero masih kakan lebih bagus lagi jika pada sistem new aero di fasilitasi konsultasi via chat dengan Evaluator/DM/IT yang bertugas pada hari itu (seperti sistem ASROT);</p> <p>89. Semoga selalu lebih baik dalam melayani;</p> <p>90. Sebaiknya dalam situasi seperti ini lebih ditingkatkan pelayanan untuk berkomunikasi langsung dengan pihak bpom apakah melalui video call atau telpon. Bukan hanya chatting. Sehingga dapat memudahkan proses registrasi dan tidak ada kesalahpahaman;</p> <p>91. Ingin memberi masukan untuk pendaftaran bahan baku, fungsi bahan baku dan produsen bahan baku masih perlu diperbaiki. Dalam sistem masih banyak nama bahan baku yang sama dengan fungsi dan/ produsen yang berbeda sehingga saat input bahan baku pada formula kesulitan yang seharusnya bahan baku dengan fungsi itu sudah ada di sistem , tetapi produsen yang dinginkan tidak sesuai namun produsen tersebut tersedia di nama bahan baku yang sama lainnya dengan ketersediaan pilihan fungsi yang berbeda lagi. Terima kasih banyak atas perhatiannya;</p> <p>92. Evaluasi permohonan registrasi dapat lebih cepat dari timeline;</p> <p>93. Tingkatkan pelayanan dan informasi secara online disampaikan lebih lengkap;</p> <p>94. Saran : Perlu dibantu percepatan persuratan kepada deputi, padahal terkait dengan dokumen registrasi, sebaiknya tetap direktorat registrasi yang menjadi mediator industri dengan deputi. Masukan : Agar setiap ada sosialisasi dan informasi terkait peraturan PT. Metiska Farma diikutsertakan;</p> <p>95. Mohon dibuat sistem pelayanan online, supaya perusahaan dapat sewaktu-waktu bertanya jika ada kendala, dan direspon tidak kurang dari 1 x 24 jam. Terima kasih;</p> <p>96. Dilakukan pelatihan online sistem registrasi secara berkala;</p> <p>97. Proses registrasi di BPOM saat ini sudah cukup mudah dan cepat. Sarannya semoga ditambahkan fitur chat pada website newaero agar lebih memudahkan konsultasi online dengan petugas registrasi;</p> <p>98. Lanjutkan;</p> <p>99. 1) Mohon dapat disosialisasikan (minimal diinformasikan) timeline untuk pelayanan yang belum tercantum pada buku coklat (contoh: komplain). 2) Mohon dapat diupdate untuk produk dan bentuk sediaan yang tidak terlalu umum, misalnya lipokrim, scalp lotion, dll. 3) Mohon dapat diperbaiki sistem dalam penerimaan dokumen untuk mengurangi permintaan tambahan data terkait</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>pengiriman kembali dokumen registrasi (karena dokumen tidak terbaca) yang sebenarnya sudah di-upload pada saat awal pendaftaran. Terima kasih;</p> <p>100. Beralihnya pelayanan menjadi sistem online, semoga sistem new aero menjadi lebih baik lg. Terutama saat menginput Laporan hasil Uji BE yang sudah secara online terkadang sistem masih error. Pelayanan petugas cukup baik dan responsif jika kami mengalami masalah yang berkaitan dengan sistem. Terima kasih Direktorat Registrasi Obat atas pelayanan nya selama ini;</p> <p>101. Tingkatkan dan pertahankan pelayanan;</p> <p>102. Pertahankan kinerja yang sudah baik;</p> <p>103. Disarankan untuk menambahkan link Template Brosur untuk setiap produk obat generik yang di perbarui secara berkala pada akun new-aero.pom.go.id, sehingga dapat memudahkan pendaftar untuk mendownload dan melakukan keseragaman template brosur obat seperti yang sudah disarankan berkali kali;</p> <p>104. Semua sudah sesuai dengan peraturan;</p> <p>105. Disediakan hotline service (konsultasi lewat wa) untuk mempermudah konsultasi baik untuk sistem new aero maupun terkait evaluasi produk;</p> <p>106. Agar terus ditingkatkan. Terimakasih;</p> <p>107. Sistem elektronik New AERO masih banyak yang perlu diperbaiki. perlu membuat grup atau forum komunitas registrasi yang baru yang beranggotakan semua industri farmasi, karena sering ada update informasi yang hanya diberitahu secara lisan;</p> <p>108. Pelayanan konsultasi mengenai registrasi produk harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi. Karena selama ini kami sangat kesulitan apabila ada hal yang perlu dikonsultasikan dengan petugas registrasi. Kesulitan yang kami alami antara lain : 1. layanan via telepon dengan nomor ext. 1051 selalu tidak ada yang menerima/mengangkat telepon. 2. Konsultasi via email penilaianobat@pom.go.id sudah berkali-kali kami emailkan tetapi tidak ada jawaban sama sekali. 3. Tidak adanya pelayanan konsultasi via chat pada website <a href="https://new-aero.pom.go.id/">https://new-aero.pom.go.id/</a> dan pada nomor kontak (whatsapp) petugas registrasi yang menangani konsultasi. Semoga kedepannya untuk pelayanan khususnya pada registrasi obat dapat ditingkatkan lagi jauh dari yang sebelumnya. Terima kasih.</p>
Registrasi Produk Biologi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semoga bisa tetap terus membina hubungan kerjasama yang baik demi kemajuan Indonesia;</li> <li>2. Pertahankan!;</li> <li>3. Hal-hal yang perlu ditingkatkan : 1. Ketepatan waktu mulai pelayanan. 2. Penambahan jumlah kuota konsul untuk ke DM atau evaluator yang peminatnya banyak. 3. Alokasi waktu untuk konsul perlu ditetapkan maksimalnya sehingga semua yang terdaftar dapat terlayani;</li> <li>4. Kami sangat mengapresiasi kinerja dari tim registrasi Produk Biologi. Sejak beberapa tahun terakhir ini sudah banyak sekali perubahan yang sangat signifikan. Timeline evaluasi yang akurat bahkan banyak yang lebih cepat dari target timeline. Evaluator pun sangat baik dalam pemahaman dokumen dan saat diskusi. Komunikasi berjalan lancar dan dalam lingkup compliance. Integritas tim pun terjaga dengan baik dan sangat profesional. Bahkan di masa PSBB karena Covid-19 seperti sekarang pun kinerja tim tetap terjaga baik. Jadwal KOMNAS tetap terlaksana dan evaluasi pun berjalan tanpa kendala. Terima kasih;</li> <li>5. Sudah baik, konsultasi tentang requirement product by wa/live chat bisa di sediakan nomor khusus;</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>6. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh tim PB sudah baik. Mohon dapat dipertahankan;</p> <p>7. Parameter kemudahan persyaratan pelayanan dapat ditingkatkan menjadi "sangat mudah" apabila persyaratan-persyaratan dokumen yang spesifik untuk Indonesia ("country specific requirements") dapat dikaji ulang dan lebih disederhanakan lagi;</p> <p>8. Sudah melakukan pelayanan terbaiknya, mohon dipertahankan;</p> <p>9. Hal positif yang telah ada selama ini diharapkan dapat dipertahankan dan dapat ditingkatkan untuk lebih baik lagi. Selama ini saya sangat senang karena untuk beberapa hal yang urgent saya dapat bertanya langsung dan memperoleh respon yang cepat;</p> <p>10. Sangat diharapkan agar ke depannya, konsultasi melalui virtual dapat dilaksanakan secara rutin. Virtual meeting ini ke depan akan menjadi trend dimana desk konsultasi obat dilakukan via virtual, demi kenyamanan dan keamanan kedua belah pihak. Apa yg saat ini sudah dilakukan sangat amat baik. Terima kasih atas bantuan yg diberikan;</p> <p>11. Terima kasih atas pelayanan yang sangat baik. Kedepannya mungkin pengalaman pelayanan masa covid 19 ini dapat diterapkan terutama untuk konsultasi dan diskusi melalui virtual meeting. Terima kasih;</p> <p>12. Mohon terus ditingkatkan pelayanan registrasi obat agar semakin bertambah aplikasi yang disetujui dan terima kasih banyak atas pelayanan registrasi obat sampai saat ini;</p> <p>13. Agar dapat dipertahankan pencapaian yang sudah baik saat ini;</p> <p>14. Pelayanan yang saat ini sudah baik agar tetap dipertahankan;</p> <p>15. Pemberian konsultasi dalam masa PSBB ini agar diperbanyak;</p> <p>16. Di tahun 2020 ini sudah banyak improvement dari team Registrasi Produk Biologi seperti waktu evaluasi yang lebih cepat dan komunikasi yang lebih mudah antara pendaftar dan team Registrasi Produk Biologi. Semoga kinerjanya dapat dipertahankan dan lebih baik lagi;</p> <p>17. Untuk Produk Biologi sudah sangat memuaskan dalam hal pelayanan, respon dan jangka waktunya penilaian. Supaya dapat dipertahankan;</p> <p>18. Agar terus ditingkatkan. Terimakasih.</p>
Penilaian Uji Klinik & Protokol Uji Bioekivalensi	<p>1. Pelayanan sudah cukup baik. hanya pada situasi pandemi saat ini utk konsultasi bisa dimungkinkan chat live atau online whatsapp agar memudahkan industri terutama dalam hal pertanyaan pertanyaan urgent;</p> <p>2. Agar sistem Aero untuk PPUB dan Laporan BE dapat dimaksimalkan dan layanan secara online dapat ditingkatkan;</p> <p>3. Pelayanan memuaskan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya masukan : Respon terhadap pertanyaan via email yang tiak terkait dengan penelitian yang sedang diajukan, semoga juga lebih cepat lagi;</p> <p>4. Saat ini saya merasa pelayanan dan kinerja dari tim penilaian uji klinik sangat baik, responsif, mumpuni dan berorientasi pada solusi. Mudah-mudahan hal baik ini dapat terus dipertahankan. Terima kasih;</p> <p>5. Mohon dipercepat lagi waktu pelayanannya. Terima kasih;</p> <p>6. Pelayanan baik, kecepatan dapat lebih ditingkatkan;</p> <p>7. Bagaimana untuk desk atau konsultasi uji BE jangan disatukan di loket satu tapi terpisah ruangannya supaya lebih fokus. Terima kasih;</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Mohon untuk dipertahankan karena sudah memberikan pelayanan terbaiknya. Terimakasih;</li> <li>9. Agar dibuatkan manual book atau video tutorial untuk pengisian PPUB secara online, komunikasi tanya jawab secara email sudah baik, namun perlu di tingkatkan responsnya;</li> <li>10. Agar dapat diberikan akses untuk upload surat pengantar tambahan data;</li> <li>11. 1) Untuk selalu melakukan improve dan perbaikan sistem online untuk penilaian Uji Klinik &amp; Protokol Uji BE yang implementasinya masih relatif baru 2) Kami sangat mendukung adanya sistem online ini karena lebih efektif bagi kami yang lokasi industriya jauh dari BPOM dan proses evaluasi dokumen juga sesuai dengan standar leadtime yang ditetapkan Terimakasih;</li> <li>12. Terima kasih atas kesempatan memberikan pendapat melalui survey ini. Pertahankan apa yg sdh berjalan baik dan kedepan semoga lebih baik untuk aspek-aspek yang masih kurang/area improvement;</li> <li>13. Agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan;</li> <li>14. Agar terus ditingkatkan. Terimakasih;</li> <li>15. Respon petugas lewat email kurang cepat;</li> <li>16. Sudah baik pelayanannya, mohon dipertahankan;</li> <li>17. Pelayanan dan komunikasi dengan Pendaftar sudah sangat baik, agar di pertahankan dan mungkin untuk sesama evaluator dapat disamakan persepsi nya saat proses evaluasi dokumen.</li> </ol>
Penilaian Uji Bioekivalensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agar layanan konsultasi dapat lebih dipermudah;</li> <li>2. Pelayanan evaluasi BE secara umum sudah baik, hanya perlu ditingkatkan terkait kecepatan memberikan keputusan jika komparator uji BE tidak ditemukan di Indonesia, dan alternative2 yang bisa digunakan sebagai pengganti komparator tersebut;</li> <li>3. Agar ditingkatkan lagi pelayanannya;</li> <li>4. Mohon untuk petugas evaluasi uji BE ditambah agar timeline bisa dipercepat. Mohon untuk diberikan kesetaraan pemahaman checklist antar evaluator agar dokumen yang diminta seragam. Terima kasih;</li> <li>5. Mohon dipenuhi kesesuaian timeline pendaftaran dengan aktualnya. Terima kasih;</li> <li>6. akan sangat baik apabila ada fasilitas komunikasi atau SK resmi dari BPOM ketika uji bioekivalensi selesai dievaluasi dan diterima sebagai bentuk transparansi hasil evaluasi ke industri Terima kasih;</li> <li>7. Agar evaluatornya ditambah;</li> <li>8. Mohon diberikan timeline terkait Penilaian Uji Bioekivalensi;</li> <li>9. Pelayanan lap Uji BE sudah dilaksanakan sangat baik dan mohon untuk dipertahankan kedepannya;</li> <li>10. Pelayanan di tim Penilaian Uji BE sudah baik. Mohon dipertahankan untuk ke depannya. Terima kasih;</li> <li>11. Pelayanan sudah baik. Mohon disediakan waktu/wadah untuk konsultasi setiap minggunya. Terima kasih;</li> <li>12. Agar dapat dilakukan sosialisasi berkala mengenai update informasi seputar uji BE, terima kasih;</li> <li>13. Agar dapat dipertahankan dan semakin ditingkatkan;</li> <li>14. Sudah cukup baik, di masa pandemi bisa tetap submit dokumen via online. terimakasih atas upaya pelayanan yang telah diakomodasi kn untuk industri;</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>15. Hasil evaluasi dari Laporan Uji Bioekivalensi harapannya bisa di sampaikan kepada Industri apakah hasil Uji BE nya disetujui oleh BPOM atau tidak berupa surat resmi. Saat ini industri hanya mendapat informasi hasil BE nya disetujui atau tidak dengan berkonsultasi dengan Kasie dan diinformasikan secara verbal saja;</p> <p>16. Mengadakan edukasi sejenis seminar agar pendaftar dapat lebih memahami ilmu-ilmu BE;</p> <p>17. Selain email, propose untuk dapat dibuatkan chat online jika ingin berkonsultasi secara general seperti pada deputi III;</p> <p>18. Agar persyaratan uji BE bisa lebih diperlonggar akan tetapi masih memenuhi standar mutu produk;</p> <p>19. Mohon agar respon konsultasi via elektronik atau email dapat direspon lebih cepat Mohon agar konsultasi via elektronik atau email dpt dibubuh tabda tangan atau paraf elektronik;</p> <p>20. Meningkatkan pelayanan yang sudah baik dan laporan uji BE bisa segera submit di sistem new aero. terima kasih;</p> <p>21. Agar terus ditingkatkan. Terimakasih.</p>
Penilaian SAS	<p>1. Ini pengalaman pertama saya dalam membuat SAS, dimana sudah ada 2 kali penolakan. seharusnya penolakan yang kedua bisa sekaligus diinformasikan pada saat penolakan yang pertama. Kendala saat ini kita belum bisa menghubungi petugas langsung by phone untuk diskusi secara langsung meminta arahan karena kebijakan WFH, kecuali ke nomor WA, sehingga komunikasi agak terhambat;</p> <p>2. Usulan untuk aplikasi e-BPOM, selain melalui email, mungkin pada aplikasi dapat ditambahkan kolom komunikasi/chating untuk konsultasi/bertanya jika ada permintaan tambahan data. Terimakasih;</p> <p>3. Sangat baik dalam pelayanan;</p> <p>4. Respon ketika ada pertanyaan dari Industri, mohon dibantu dengan penjelasan yang lebih komprehensive. Terima kasih;</p> <p>5. Sekiranya untuk waktu pengajuan kelengkapan dokumen sampai hasil proses pemeriksaan (jika kami mendapat TD sekalipun) tidak dibatasi sampai jam 12 untuk kemungkinan mendapat persetujuan surat SKI di hari yang sama, jadi tidak harus menunggu hingga keesokan harinya. Terima kasih;</p> <p>6. Semoga ke depannya proses pengajuan bisa lebih cepat lagi;</p> <p>7. Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Namun ada beberapa masukan yang perlu dievaluasi kembali oleh BPOM. Salah satunya mengenai revisi apabila terjadi kesalahan si responden saat mengajukan SAS, disarankan agar membantu memeriksa dokumen secara keseluruhan terlebih dahulu, sehingga kesalahan bisa diperbaiki oleh responden secara menyeluruh. Karena pernah BPOM memeriksa SAS tetapi tidak secara menyeluruh, sehingga harus submit dokumen berulang-ulang. Mari bekerjasama dengan baik, karena responden tidak selalu benar. Terima Kasih;</p> <p>8. Semoga kedepannya SLA bisa lebih cepat dari 10 hari kerja;</p> <p>9. Peningkatan kecepatan pengambilan keputusan untuk penerbitan SKI;</p> <p>10. Karena untuk pengurusan SAS sekarang adalah sepenuhnya online, mohon dapat diberikan wadah konsultasi online untuk industri yang mengajukan SAS apabila saat proses pengajuan tersebut terdapat kendala;</p> <p>11. Semoga pelayanan SAS BPOM lebih baik lagi. Terima kasih;</p> <p>12. Pertahankan kinerja BPOM, semangat BPOM;</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>13. Mohon dapat diberikan kolom komentar jika ada tolakan agar kami bisa menjawab dikolom komentar tersebut. Terimakasih;</p> <p>14. Proses SAS lebih dipercepat dan apabila ada tanggapan mengenai kekurangan dokumen atau revisi dokumen diinformasikan secara details dan jelas ke konsumen;</p> <p>15. Komunikasi yang suka agak terkendala. Apalagi kalau lewat telepon. Mudah-mudahan bisa diperbaiki;</p> <p>16. Pelayanan sangat baik;</p> <p>17. Agar terus ditingkatkan. Terimakasih;</p> <p>18. Peningkatan kesiagaan jalur telfon, karena kadang ada pertanyaan yang memerlukan interaksi dimana konsultasi via email kurang memadai. Semoga berkenan. Terima kasih;</p> <p>19. Sudah baik, terus ditingkatkan lagi pelayanannya;</p> <p>20. Mohon untuk proses sas agar hasil rekomendasinya disesuaikan dengan pengajuan skripsi biasanya yaitu 1-2 hari;</p> <p>21. Aplikasi perlu di tinjau ulang agar lebih friendly user.</p>
Persetujuan CPP	<p>1. Agar lebih cepat pelayanannya;</p> <p>2. Agar bisa segera diterapkan TTE untuk CoPP sehingga timeline bisa sesuai 3HK dimana saat ini CoPP bisa tersedia hingga hampir sebulan setelah permohonan, dimungkinkan akibat masih menggunakan cap / tanda tangan basah. terima kasih;</p> <p>3. Mohon disesuaikan antara due date pelayanan (3HK) dengan aktual. Mohon juga ditambahkan keterangan pada aplikasi jika CPP sdh ada di loket, karena terkadang status CPP sudah di loket tetapi aktual nya masih on process approval kepala;</p> <p>4. Pelayanan yg diberikan sudah sesuai dengan hasil yang diharapkan, dan untuk kedepannya bisa lebih mudah diakses dan meningkat lagi. Terima kasih;</p> <p>5. Sudah baik, namun mohon ditingkatkan lagi dalam hal kecepatan pelayanan/penyelesaian CPP. Terima kasih;</p> <p>6. Untuk waktu tunggu dari status Cetak CPP- Di Loket membutuhkan jangka waktu yang lama, saat di Follow up ternyata CPP masih belum ada di Loket. Semoga dengan adanya TTE bisa berjalan menjadi lebih cepat lagi. Selain itu sudah cukup baik. Terima kasih;</p> <p>7. Disebutkan bahwa CPP Obat diproses 3HK, tapi pada prakteknya lebih dari 3HK. Dalam kondisi pandemi seperti sekarang banyak CPP yang statusnya sudah selesai namun pada saat original CPP/scan file CPP akan diambil, tidak semua CPP yg sudah selesai kami terima. Mohon kerjasamanya dikarenakan kantor kami berada di Bandung sehingga menyulitkan proses pengambilan. Terima kasih;</p> <p>8. Semoga pelayanan semakin baik;</p> <p>9. Sekarang sudah TTE jadi makin keren;</p> <p>10. Agar penyelesaian e-CPP sesuai dengan timeline yaitu 3 HK;</p> <p>11. Agar terus ditingkatkan. Terimakasih;</p> <p>12. Pelayanan baik, saya berharap makin baik ke depannya untuk semua aspek;</p> <p>13. Agar petugas evaluator CPP ditambah karena sepertinya kurang SDM. Terima kasih;</p> <p>14. Sudah sangat baik. perlu dipertahankan;</p> <p>15. Mohon agar lebih memperhatikan ketepatan waktu agar sesuai dengan timeline</p>

## 2. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor

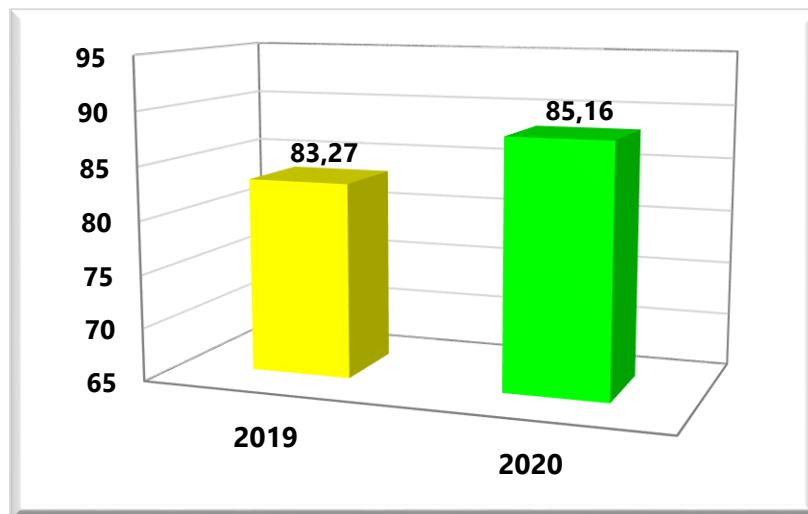
Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Tahun 2020 dilakukan terhadap 6 (enam) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 11**.

**Tabel 11. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Tahun 2020**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik	10	10
2	Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama	15	14
3	Surat Keterangan Sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik	11	11
4	Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	4	4
5	Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	2	2
6	Evaluasi <i>Corrective Action and Preventive Action</i> Hasil Inspeksi Sarana Produksi Impor	4	4
<b>Jumlah</b>		<b>46</b>	<b>45</b>

Sampai dengan jangka waktu pelaksanaan survei berakhir tidak diperoleh responden untuk jenis pelayanan Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor karena layanan tersebut tidak dapat dilakukan sebagai dampak dari pandemi *Coronavirus disease 2019* (COVID-19).

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 45 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **85,16** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 85,00. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor tahun 2019 dan 2020 disajikan pada **Gambar 7**.



**Gambar 7. Perbandingan Nilai SKM Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 12.**

**Tabel 12. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	84,30	77,91	-6,39
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,98	85,27	3,29
U3	Waktu Penyelesaian	75,58	83,85	8,27
U4	Biaya/Tarif	80,81	88,37	7,56
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,98	84,50	2,52
U6	Kompetensi Pelaksana	83,14	87,98	4,84
U7	Perilaku Pelaksana	84,88	91,09	6,21
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,09	84,88	-12,21
U9	Sarana dan Prasarana	79,65	82,56	2,91
<b>Total</b>		<b>83,27</b>	<b>85,16</b>	<b>1,89</b>

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)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 13.**

**Tabel 13. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan dan Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik	80,00	83,33	86,67	91,67	81,67	86,67	90,00	85,00	81,67	<b>85,19</b>
Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama	66,67	82,14	78,57	86,90	83,33	85,71	89,29	80,95	82,14	<b>81,75</b>
Surat Keterangan Sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik	83,33	87,88	85,35	86,36	86,36	87,88	92,42	87,88	80,30	<b>86,42</b>
Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	83,33	87,50	87,50	83,33	87,50	91,67	91,67	83,33	87,50	<b>87,04</b>
Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Evaluasi CAPA Hasil Inspeksi Sarana Produksi Impor	91,67	91,67	87,50	95,83	87,50	95,83	95,83	91,67	87,50	<b>91,67</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 14**.

**Tabel 14. Saran/Masukan Responden Pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepengurusan secara online Sertifikat CPOB sudah lebih ringkas waktunya, kedepannya agar lebih dipermudah persyaratannya.</li> <li>2. Agar dapat ditambahkan fitur layanan konsultasi via chat di sistem ini sehingga bisa menjadi alternatif selain layanan via Whatsapp</li> <li>3. Dipertimbangkan untuk penambahan personil pelayanan sehingga dapat mempercepat respon terhadap pertanyaan / konsul yang disampaikan.</li> <li>4. Pertimbangan agar dapat dibuatkan historical pengajuan sertifikasi (dalam bentuk log) sehingga dapat di telusuri histori pengajuannya - Pertimbangan hasil evaluasi / screening dalam bentuk tambahan data bukan penolakan agar pengajuan tidak diulangi dengan proses peng-upload-an dokumen dari awal</li> <li>5. Jika ada perubahan cara upload sertifikasi / resertifikasi, mohon dapat disosialisasikan berupa email (misal pertama kali menggunakan akun, pengajuan dapat dilakukan 1 kali untuk beberapa sertifikat, namu saat ini untuk resertifikasi pengajuan dilakukan 1 kali untuk 1 sediaan/sertifikat)</li> <li>6. Jangka waktu pelayanan sertifikasi CPOB dapat lebih cepat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku</li> <li>7. Perlu ditambahkan flowchart dan keterangan status actual user/applicant sehingga dapat secara visual terlihat alur proses dan status aktualnya.</li> </ol>
Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dari pembayaran hingga keluar keputusan TD atau dokumen selesai (sertifikat keluar), waktu yang diperlukan relatif lama. Jika memungkinkan bisa lebih dipercepat.</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kendala awal kami hanya pada pemberitahuan hasil evaluasi setelah permohonan kami di submit, dimana kami sedikit lama menunggu untuk mendapatkan feedback terkait kekurangan persyaratan dokumen yang harus kami penuhi, tim BPOM juga sudah memberikan informasi untuk hal-hal yang masih menjadi pertanyaan kami dalam menyiapkan dokumen yang sesuai persyaratan. pelayanan lainnya sudah baik dengan harapan akan semakin baik kedepannya</li> <li>3. Agar peraturan / syarat pengajuan fasber diperinci sejelas - jelasnya. Harapannya dokumen tidak bolak balik dinyatakan tidak lengkap</li> <li>4. Terkait leadtime, 1 sediaan 20 hari kerja, agar diperjelas harus diajukan 1 surat sediaan atau seperti apa, dikarenakan jika 1 surat lebih dari 1 sediaan, leadtime evaluasi menjadi sangat lama</li> <li>5. Agar dapat dibuat seperti akun e sertifikasi. Supaya industri dapat memantau status pengajuan.</li> <li>6. Leadtime evaluasi dimohon lebih dipercepat, menurut kami, 20 hari kerja terlalu lama</li> <li>7. Semoga pelayanan yang diberikan dapat tetap berkualitas dan selalu diperbaiki secara konsisten. Terutama dalam hal kecepatan pelayanan</li> </ol>
Surat Keterangan Sertifikat CPOB	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agar GMP ekspor bisa difasilitasi dengan TTE utk mempermudah proses Terima kasih</li> <li>2. proses pembuatan Surat Keterangan Sertifikat CPOB sudah baik, dan bisa dilakukan secara online melalui web sehingga memudahkan kami dalam prosesnya. petugas juga selalu sigap dan selalu membantu apabila ada yang kami butuhkan. harapan dan saran kedepannya semoga untuk prosesnya bisa lebih cepat lagi mungkin 1-2 hari sudah jadi (walau sekarang sudah termasuk cepat), terimakasih</li> </ol>
Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut kami sistem online yang dijalankan pada masa wabah covid ini sangat memudahkan dan mempercepat proses evaluasi, terutama untuk kami yang berada di luar kota Jakarta. Alangkah baiknya jika sistem online seperti ini juga dapat diterapkan seterusnya baik tetap melalui email seperti saat ini atau dibuatkan suatu sistem seperti Aero. Selain itu notifikasi hasil evaluasi melalui email ini sangat membantu kami dalam memantau progress pengajuan kami sehingga mencegah keterlambatan proses. Terima kasih.</li> <li>2. Agar kedepannya evaluasi dokumen pra-inspeksi/penilaian SMF dapat dilakukan secara online melalui suatu aplikasi yang spesifik, yang memungkinkan pendaftar untuk mengetahui status pengajuan secara mandiri, serta melakukan korespondensi dengan petugas/evaluator secara online.</li> <li>3. Pelayanannya sudah baik, terima kasih untuk pelayanannya. Masukannya mungkin dapat disediakan website untuk dapat memantau status evaluasi dokumen pra inspeksi secara online, yang dapat memantau timeline evaluasinya juga.</li> </ol>
Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	-
Evaluasi CAPA Hasil Inspeksi Sarana Impor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara keseluruhan sdh baik, hanya saja ekspektasi kecepatan proses secara keseluruhan masih dirasa cukup lama. Usul, proses evaluasi disesuaikan dg timeline yg ada di peraturan jd semua proses ada kepastian waktunya hingga dapat approval atau closing CAPA. Mis. Setiap reapon CAPA ada timeline brp lama Industri akan dapat response.</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	2. Sudah baik agar dipertahankan

### 3. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor

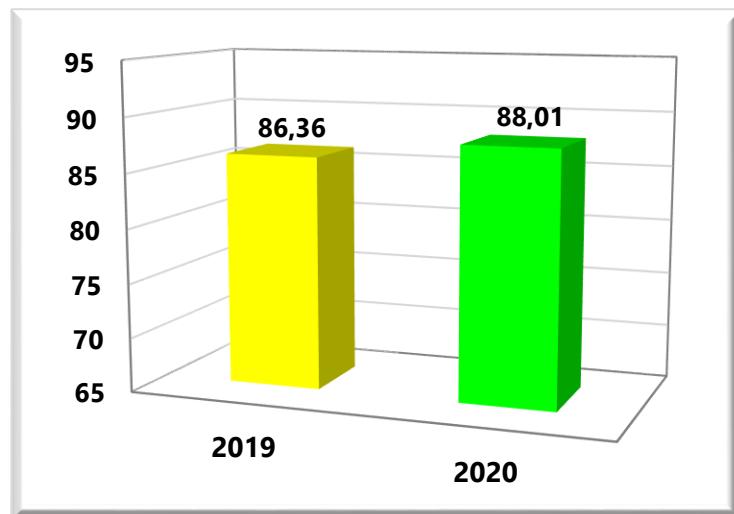
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor dilakukan terhadap Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik dengan jumlah populasi dan responden dapat dilihat pada

**Tabel 15.**

**Tabel 15. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	53	47

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 47 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,01** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 87,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 disajikan pada **Gambar 16**.



**Gambar 8. Perbandingan Nilai SKM Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 16**.

**Tabel 16. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	84,09	85,46	1,37
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,39	86,17	3,78
U3	Waktu Penyelesaian	80,68	85,34	4,66
U4	Biaya/Tarif	82,39	89,72	7,33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,95	87,94	4,99
U6	Kompetensi Pelaksana	89,77	89,36	-0,41
U7	Perilaku Pelaksana	91,48	91,13	-0,35
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,32	90,07	-4,25
U9	Sarana dan Prasarana	89,20	86,88	-2,32
<b>Total</b>		<b>86,36</b>	<b>88,01</b>	<b>1,65</b>

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)

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 17**.

**Tabel 17. Saran/Masukan Responden pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor**

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Saran/Masukan</b>
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semoga amanah dan bekerja lebih baik lagi</li> <li>2. Ditingkatkan pelayanan dan sosialisasi mengenai peraturan</li> <li>3. Semoga diskusi dan sharing nya dilaksanakan sesering mungkin sehingga APJ bisa sering teringatkan</li> <li>4. Good</li> <li>5. Semoga dapat berkembang lebih baik kedepannya</li> <li>6. Secara keseluruhan sesuai dan responsif</li> <li>7. Semua sudah sangat baik sehingga ttp harus di pertahan kan</li> <li>8. Sudah sangat baik membantu dalam menyelesaikan cdob di pt sapta sari tama denpasar</li> <li>9. Tetap dipertahankan</li> <li>10. Semakin tingkatkan dan tingkatkan lagi dlm pelayanan agar tercapai visi dan misinya</li> <li>11. Pelaksanaan sertifikasi CDOB sudah sangat baik, terlebih pelayanan nya, dan petugas sudah kompeten dan selalu sigap memberikan solusi dan membantu kami, pihak distributor apabila ada kendala</li> <li>12. Sudah sangat sesuai dan sangat membantu</li> <li>13. semoga pelayanan dan fasilitas pendukung pelayanannya semakin lebih baik, dan semoga kedepannya sering diadakan pelatihan CDOB dan seminar-seminar yang berhubungan dengan distribusi terima kasih</li> <li>14. Pelayanannya semakin di tingkat kan. terimakasih.</li> <li>15. Menurut saya pelayanan publik pada unit pelayanan direktorat pengawasan distribusi dan pelayanan obat, npp sertifikasi cara distribusi obat yang baik tahun 2020, sudah sayang baik dan sangat membantu dan mempermudah dalam pengurusan sertifikasi cara distribusi obat yang baik. Sehingga proses pengurusan menjadi lebih cepat dan efisien. Terima kasih.</li> <li>16. sangat baik dalam pelayanan</li> <li>17. semua proses resertifikasi sudah tersistem dengan baik, Terimakasih</li> <li>18. Untuk sering dilakukan sosialisasi mengenai regulasi terbaru.terima kasih</li> <li>19. Kualitas Pelayanan sangat baik dan independent terhadap masyarakat</li> <li>20. Untuk proses konsultasi online diper mudah</li> <li>21. Tersedia layanan publik khususnya terkait PSEF untuk semua jenis komoditi produk</li> <li>22. peningkatan kualitas pelayanan sangat memuaskan. saran untuk penambahan literatur/referensi untuk hal-hal teknis yang belum diatur dalam peraturan</li> <li>23. Untuk secara rutin melakukan training terkait CDOB dan regulasi yang diterbitkan BPOM</li> <li>24. Tetap pertahankan komunikasi yang baik</li> <li>25. Terus tingkatkan kinerja pelayanan.</li> <li>26. Mohon dapat di pertahankan Terima kasih</li> <li>27. Semoga implementasi CDOB tidak hanya dilaksanakan oleh PBF, tapi juga stockholder lain yang mengambil bagian dalam Penyimpanan, dan pendistribusia (seperti RS, Klinik, Apotek dan Toko Obat) Karena mutu obat harus terjaga dari hulu ke hilir sampai di tangan pasien, digunakan oleh pasien dan berefek bagi pasien</li> <li>28. Kerja bagus, pertahankan</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>29. informasi lebih detail agar dalam pelaksanaan tidak bingung</p> <p>30. Pelayanan sudah sangat baik, mohon dpt dipertahankan dan dapat ditingkatkan lebih baik lagi. Dan kemampuan petugas lebih ditingkatkan lagi</p> <p>31. Pelayanan yang cepat, tanpa diskriminasi agar terus dipertahankan</p>

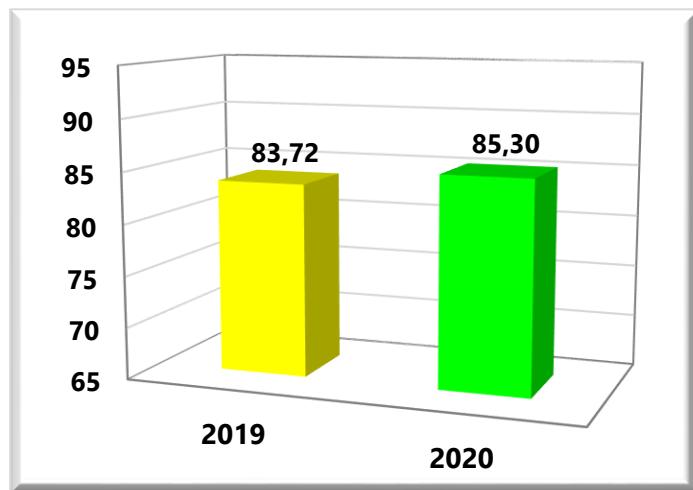
#### 4. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 18**.

**Tabel 18. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Permohonan Analisa Hasil Pengawasan dalam Rangka Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika dan Prekursor	11	11
2	Pelayanan Surat Keterangan Impor	101	80
3	Pelayanan Persetujuan Iklan Obat	10	10
<b>Jumlah</b>		<b>122</b>	<b>101</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 101 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **85,30** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 85,00. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif tahun 2019 dan 2020 disajikan pada **Gambar 9**.



**Gambar 9. Perbandingan Nilai SKM Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 19**.

**Tabel 19. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	84,41	86,14	1,73
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,65	85,64	0,99
U3	Waktu Penyelesaian	80,20	83,50	3,30
U4	Biaya/Tarif	79,21	87,13	7,92
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,69	84,82	3,47
U6	Kompetensi Pelaksana	83,66	84,16	5,45
U7	Perilaku Pelaksana	82,43	89,11	2,06
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	82,67	84,49	1,82
U9	Sarana dan Prasarana	95,54	82,67	-12,87
<b>Total</b>		<b>83,72</b>	<b>85,30</b>	<b>1,58</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 20**.

**Tabel 20. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif Tahun 2020**

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>	<b>Nilai per Layanan</b>
Permohonan AHP dalam Rangka EI, NPP	86,36	83,33	83,33	86,36	83,33	81,82	87,88	83,33	81,82	<b>84,18</b>
Pelayanan SKI	85,00	85,21	83,33	86,67	84,38	83,54	88,54	83,75	82,08	<b>84,72</b>
Pelayanan Persetujuan Iklan Obat	95,00	91,67	85,00	91,67	90,00	91,67	95,00	91,67	88,33	<b>91,11</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 21**.

**Tabel 21. Saran/Masukan Responden pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif**

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Saran/Masukan</b>
Permohonan Analisa Hasil Pengawasan dalam Rangka Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika dan Prekursor	<ol style="list-style-type: none"> <li>Untuk konsultasi dapat difasilitasi konsultasi via online agar komunikasi lebih intens</li> <li>Mohon agar ditingkatkan kembali, dan pesan saya sama seperti saat di kolom SKI sebelumnya Terima kasih, salam</li> <li>Jika diizinkan, mohon untuk ukuran dokumen yang ahrus diupload dalam persyaratan pengajuan AHP bisa lebih dari 500 KB (misalkan 1 MB) agar kualitas file dapat lebih jelas. Terima kasih</li> <li>Sudah baik. Terima kasih</li> <li>Pelayanan sudah sangat baik</li> <li>Perbaikan bandwith</li> <li>Hendaknya selalu ada petugas yang melayani WA sehingga konsultasi dapat terlayani dengan baik. petugas yang melayani hendaknya ramah</li> <li>Semoga akan menjadi lebih lagi untuk pelayanannya.</li> <li>Percepatan pelayanan publik tetap bisa diberikan setelah pandemi berakhir</li> <li>Tingkatkan kembali aspek pelayanan, terutama dalam komunikasi via telp agar dpt dipertahankan dan ditingkatkan kembali untuk pelayannya</li> <li>Dipertahankan dan ditingkatkan</li> <li>Selalu memberikan pelayanan yang terbaik</li> <li>Dipertahankan dan ditingkatkan lagi</li> <li>Untuk AHP sudah sangat baik.</li> <li>Pertahankan dan tingkatkan pelayanan BPOM.</li> <li>dapat dilakukan sosialisasi kembali</li> <li>Yang menjadi masalah adalah beberapa kejadian server down. Selain itu, ada baiknya alamat email personel instansi pemerintah juga menggunakan domain instansi dan bukan menggunakan free domain mail seperti google, yahoo, atau pun hotmail. Terima kasih</li> <li>Timeline layanan yang cepat perlu dipertahankan.</li> <li>Mohon terus ditingkatkan pelayanan yang sudah baik selama ini</li> <li>Pemenuhan Time line pada saat kondisi pandemi semoga bisa di lanjutkan juga pada kondisi normal</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>22. Pelaporan penggunaan bahan awal dan penyaluran produk jadi NPP semoga ke depannya bisa disatukan antara e-pharm, e-napza, e-was dan e-licensing supaya mempermudah pelaku usaha.</p> <p>23. Diharapkan pelayanan dapat ditingkatkan kembali sesuai dengan paparan webinar hari ini</p> <p>24. Pelayanan sudah cukup baik</p> <p>25. Terima kasih atas pelayanan prima yang diberikan.</p> <p>26. Pelayanan yang diberikan cukup memudahkan kami akan tetapi respon yang diberikan oleh pihak BPOM masih kurang cepat, mohon ditingkatkan kembali untuk pelayanan tersebut, Terimakasih.</p>
Pelayanan Keterangan Impor	<p>1. Mohon untuk membalas email dengan cepat, karna saya pernah dapat email baru dibalaa 2 hari kemudian. Trima kasih</p> <p>2. SKI bisa terbit lebih cepat dr biasanya</p> <p>3. Nomor telepon BPOM seringkali sulit dihubungi, mohon bantuannya untuk mempermudah pelayanan telepon ke BPOM</p> <p>4. Pelayanan yang telah diterapkan tetap konsisten, termasuk setelah pandemi.</p> <p>5. Mohon agar tingkatkan pelayanan</p> <p>6. Kami berharap dalam proses verifikasi dokumen untuk mendapatkan SKI di cek secara detail sehingga kami tidak perlu upload dokumen 2 kali. Terimakasih</p> <p>7. Aplikasi/Website Antrian BPOM sudah di akses, Apalagi jika ingin reset password sangat susah sekali. Mohon diperbaiki. Terima kasih.</p> <p>8. Terima kasih atas pelayanan yang diberikan. Untuk pelayanan melalui email masih ada email yang belum terjawab. Terima kasih.</p> <p>9. Pada pengajuan SKI, mohon peryaratan surat pernyataan penggunaan dihapuskan, karena tujuan penggunaan dan keterangan lain sudah dicantumkan di kolom-kolom yang harus di isi</p> <p>10. Perlu ditingkatkan pelayanannya</p> <p>11. Pelayanan sudah baik smoga time line saat pandemi ini nantinya bisa diterapkan juga pada kondisi normal</p> <p>12. Semoga layanan publik SKI makin JOSS</p> <p>13. <i>Continues improvement</i> diharapkan berjalan untuk semua proses pelayanan public</p> <p>14. Pertahankan pelayanan yang sudah baik.</p> <p>15. Terkait data yang belum tersinkron untuk beberapa aplikasi e-SAS dan E-BPOM</p> <p>16. Persamaan persepsi antar pemeriksa agar tidak membingungkan bagi industry</p> <p>17. Pelayanan yang diberikan oleh BPOM sudah baik dan lebih mudah dibandingkan proses sebelumnya, semoga layanan tersebut dapat ditingkatkan sehingga kami dapat lebih mudah untuk melakukan pelaporan ke BPOM.</p> <p>18. Pelayanan bpom sudah baik, mohon lebih ditingkatkan lagi dan lebih ditingkatkan untuk konsultasi via telepon dan email,</p> <p>19. Kedepannya diharapkan lebih baik dan lebih maju.</p> <p>20. Secara keseluruhan sudah cukup baik dan cukup memadai . Pelayanan selanjutnya bisa lebih dipercepat dan dg birokrasi yg cukup mudah.</p> <p>21. Semoga untuk Pelayanan semakin menjadi lebih baik lagi.</p> <p>22. Mohon untuk ada peningkatan respon apabila ada pengaduan atau pertanyaan Secara keseluruhan Improvment Digitalisasi Direktorat Pengawasan Keamanan Mutu dan Ekspor Impor Obat, NAPPZA , Top Markotop</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>23. Sudah cukup baik dan bisa ditingkatkan dari segi komunikasi via telp apabila ada pertanyaan dari pemohon sk. pom. terkadang telp dihubungi sulit sekali</p> <p>24. Terima kasih pelayanannya sudah sangat baik selama ini</p> <p>25. Kurangnya koordinasi antara divisi, karena SKI kami pernah terkirim notifikasi rekomendasi di email namun bukti rekomendasi SKI di e-BPOM nya blm ada.</p> <p>26. Semoga waktu penerbitan persetujuan SKI dapat lebih ditingkatkan. Terima kasih.</p> <p>27. Pelayanan secara elektronik / daring (e-BPOM) sangat membantu dalam percepatan mendapatkan dokumen yang diperlukan, mohon dapat tetap pertahanan. Terima kasih atas pelayanan selama ini.</p> <p>28. Tampilan tatap muka di website dan fitur chat online lebih di kembangkan kembali</p> <p>29. Semoga selalu menjadi yang terbaik dalam penyediaan pelayanan</p> <p>30. Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, supaya dapat dipertahankan pelayanannya dan terus berusaha untuk menjadi lebih baik lagi.</p> <p>31. Dipertahankan dan lebih teliti lagi dlm pemeriksaan SKI</p> <p>32. Mohon agar diberikan kolom untuk membalas tolakan/kekurangan data agar bisa dijelasakan di kolom tersebut. Terimakasih.</p> <p>33. Sangat bagus, mohon dapat dipertahankan dan diimprove lagi.</p> <p>34. Mohon petugas BPOM dapat dengan mudah di hubungi apabila kami menemukan kendala seperti masalah sistem ataupun berkonsultasi</p> <p>35. Untuk pelayanan sudah sangat baik ibu / bapak. Terima kasih ^^</p> <p>36. Bagus, pertahankan dan lebih diimprovement lagi</p> <p>37. Pelayanan SKI BPOM sangat memudahkan pelaku usaha dan RA untuk submit dokumen melalui website e-bpom Terima kasih untuk bantuannya BPOM</p> <p>38. Semoga kedepannya pada aplikasi pilihan komoditi dapat dirubah jika di reject</p> <p>39. Sudah baik, mohon ditingkatkan kualitas pelayanan nya</p> <p>40. Mohon untuk pelayanan publik melalui email lebih cepat lagi untuk diresponnya.</p> <p>41. Peayanan SKI sdh bagus ! Selamat dan lanjutkan lebih baik lagi agar mencapai tahap sangat baik salam sehat dan tetap semangat melayani ! Berkat Tuhan melimpah. AMIN</p> <p>42. Semoga lebih baik lagi</p> <p>43. Tingkatkan terus integritas dan pelayanan. Untuk Aplikasi SKI e-bpom, dengan mengisi NIE diharapkan data yang pernah diinput sebelumnya terintegrasi dengan data default sehingga tidak perlu input berulang.</p> <p>44. Keep improving.</p> <p>45. BPOM keren</p> <p>46. Sementara ini cukup puas dengan pelayanan SKI</p> <p>47. Untuk waktu penyelesaian pengajuan SAS diharapkan bisa lebih dipersingkat lagi dan jika memungkinkan pada history pengajuan jika sudah terkirim bisa terlihat status pengajuan sedang tahap apa Terima kasih</p> <p>48. Agar terus dipertahankan kinerja yang sudah baik.Terimakasih</p> <p>49. SKI sudah bagus. Proses izin iklan tolong dipercepat</p> <p>50. Semoga tetap dipertahankan untuk ke depannya agar menjadi lebih baik lagi</p> <p>51. Tetap dipertahankan. Terima kasih</p> <p>52. Secara keseluruhan sudah sangat baik pelayanannya cth : SKI yang rekomendasi di bawah 8 jam (selama pembayaran PNBP di bawah jam 12.00), Namun terkadang sulit untuk menghubungi BPOM via telp : 021-4244691 dan untuk disambungkan ke unit terkait, telp selalu sibuk atau tidak ada yang mengangkat. Kalau untuk layanan Halo BPOM sudah sangat baik.</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>53. Terus tingkatkan lagi bentuk pelayanannya, terima kasih.</p> <p>54. Sudah berjalan sangat baik.</p> <p>55. Sudah sesuai dengan yang kami harapkan agar dapat dipertahankan.</p> <p>56. Mohon disediakan tempat parkir yang lebih memadai. Thanks</p> <p>57. Sistem pembuatan laporan lebih dibuat mudah dan friendly interface</p> <p>58. Pelayanan konsultasi by phone dapat ditingkatkan. Dimana user dpt mengambil lot jadwal konsultasi by phone yg disediakan, misal 15 menit per lot. User harus mendaftar sebelumnya dengan menginformasikan topic atau masalah yg mau dibicarakan. Seperti antrian layanan tatap muka. Ttp ini utk layanan by phone / video call. User yg lokasinya jauh akan terbantu.</p> <p>59. Call center langsung ke departement terkait / chat langsung</p> <p>60. Cukup memuaskan</p>
Pelayanan Persetujuan Iklan Obat	<p>1. Kinerja dan respon/kecepatan pelayanan sudah baik, untuk dipertahankan dan ditingkatkan. Terkait timeline pelayanan sudah cukup cepat untuk dapat ditingkatkan.</p> <p>2. Sudah baik. Terima kasih.</p> <p>3. Mohon dipertahankan atas pelayanannya sudah sudah sangat baik, teruslah memberikan pelayanan prima yang terbaik . Terimakasih</p> <p>4. Semoga lebih baik ke depannya, ketika pengajuan iklan sudah didaftarkan sebelumnya dan mau berubah media bisa dipikirkan kembali untuk biaya PNBP nya mungkin bisa tidak sepenuhnya seperti yang sebelumnya. Terima kasih</p> <p>5. Agar materi promosi yang disetujui dapat diakomodasi untuk di-upload di website ini juga sebagai lampiran persetujuan iklan.</p> <p>6. Mohon dapat diberikan regulasi terkait batasan - batasan media apa saja yang boleh menayangkan iklan, misalnya pada media sosial. Terima kasih.</p> <p>7. Pelayanan baik</p> <p>8. Mohon diinfokan ke company, bisa juga melalui aplikasi SIAPIK mengenai perubahan jadwal rapat iklan (jika ada perubahan)</p> <p>9. Kualitas pelayanan persetujuan iklan obat secara keseluruhan sudah baik, tingkatkan terus kualitas pelayanannya agar menjadi lebih baik lagi. Terima kasih.</p> <p>10. Tingkatkan lagi</p> <p>11. Pelayanan telah sesuai ketentuan yang berlaku,</p> <p>12. Baik dan tetap dipertahankan</p> <p>13. Baik dan terus ditingkatkan</p>

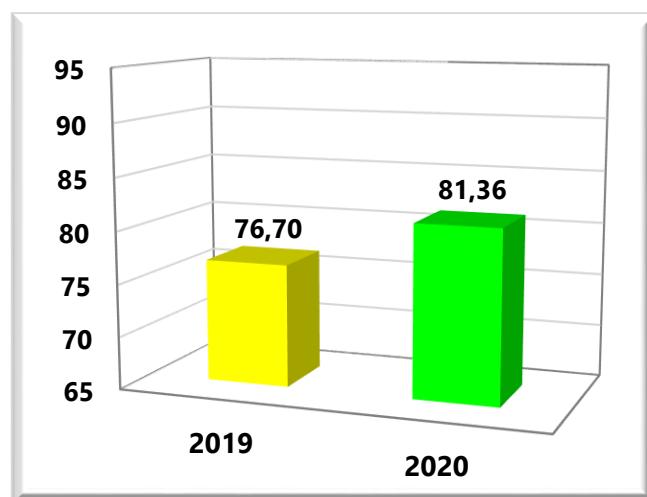
## 5. Hasil SKM Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dilakukan terhadap 5 (lima) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 22**.

**Tabel 22. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Obat Tradisional	117	90
2	Suplemen Kesehatan	82	68
3	Kosmetik	574	230
4	Iklan OT dan SK	27	25
5	Penilaian Uji Klinik OT,SK dan Kos	5	5
<b>Jumlah</b>		<b>805</b>	<b>418</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 418 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Registrasi Obat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **81,36** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 79,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Registrasi Obat tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 10**.



**Gambar 10. Perbandingan Nilai SKM Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 23**.

**Tabel 23. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	78,73	78,18	-0,55
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	74,57	79,58	5,01
U3	Waktu Penyelesaian	69,00	76,78	7,78

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/ Turun
U4	Biaya/Tarif	71,23	87,17	15,94
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,90	81,29	5,39
U6	Kompetensi Pelaksana	79,40	82,61	3,21
U7	Perilaku Pelaksana	81,48	85,73	4,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,62	80,70	-3,92
U9	Sarana dan Prasarana	75,39	80,22	4,83
<b>Total</b>		<b>76,70</b>	<b>81,36</b>	<b>4,66</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 24**.

**Tabel 24. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Obat Tradisional	78,28	80,52	72,66	86,14	78,84	81,46	83,90	78,65	79,03	79,94
Suplemen Kesehatan	80,39	81,62	80,39	86,27	81,62	84,31	87,50	83,09	80,64	82,87
Kosmetik	77,25	78,33	76,91	87,90	81,96	82,46	85,43	80,29	80,36	81,21
Iklan OT dan SK	82,00	84,67	80,00	85,33	82,00	83,33	88,67	83,33	81,33	83,41
Penilaian Uji Klinik OT, SK dan Kos	70,00	66,67	78,89	93,33	86,67	83,33	93,33	90,00	83,33	82,84

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 25**.

**Tabel 25. Saran/Masukan Responden pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Obat Tradisional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan cukup baik, tolong dipertahankan dan kalau bisa lebih baik lagi agar pelayanan mudah mudah dan cepat selesai</li> <li>2. Untuk masa evaluasi produk lebih diperhatikan karena masih ada produk yang sudah melebihi batas waktu evaluasi (30 Hari Kerja) belum ada tindak lanjutnya. Untuk masa evaluasi produk bisa dipercepat kurang dari 30 Hari Kerja</li> <li>3. Agar evaluasi sesuai dengan timeline Bpom</li> <li>4. mohon diupayakan sesuai timeline saja. Mantap</li> <li>5. fasilitas komputer umum dan internet harus diperhatikan karena kadang komputer tidak bisa digunakan</li> <li>6. Mohon untuk dapat ditambahkan kuota chat pada sistem in</li> <li>7. proses verifikasi mohon lebih dipercepat</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>8. bismillah untuk penilaian produk baru agak dipercepat sedikit terima kasih</p> <p>9. Semoga kedepannya pelayanan semakin menjadi lebih baik.</p> <p>10. ketika variasi produk sering diminta upload dokumen , dan itu harus menghubungi IT untuk proses uploa dokumennya</p> <p>11. Semoga pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih baik lagi</p> <p>12. Pertahankan terus dan menjadi yang lebih baik lagi</p> <p>13. nan konsultasi perlu dipermudah dengan respon yang cepat</p> <p>14. Untuk data base bahan aktif dan bahan tambahan saat pengisian data bahan (pra-reg) agar lebih diperlengkap/diperbanyak</p> <p>15. Untuk memberikan informasi perkembangan produk yang seharusnya sudah waktunya terbit SK/NIE terkait status produk tersebut</p> <p>16. Mohon pelayanan agar dilanjutkan full online karena sangat membantu sekali menghemat biaya operasional perusahaan. Terimakasih</p> <p>17. Mohon tahap registrasi produk baru tahap penyelesaian evaluasi/verifikasi oleh auditor bisa dipercepat, terima kasih</p> <p>18. untuk pelayanan publik di era covid 19/PSBB agak slowrespon, sekiranya sosialisasi sistem pelayanan seperti melalui whatup dll dibuat lebih banyak lagi, terima kasih</p> <p>19. Dalam melakukan verifikasi timeline dimohon lebih dipercepat hasil verifikasi terkait penulisan nama latin bahan dalam komposisi produk tiap evaluator berbeda-beda, kadang tidak sesuai kaidah penulisan sbgmana dalam Farmakoper Herbal Indonesia</p> <p>20. Saran kami adalah : 1. Siapa evaluator nya yang memegang dokumen di registrasi baiknya diinfokan agar tidak salah petugas. 2. Pelayanan yang diberikan antara pre market dan post market harus sejalan, karena dipandemi covid ini banyak kelolosan produk tanpa registrasi atau registrasi tapi tidak sesuai dengan yang beredar dan yang diawasi justru hanya perusahaan2 tertentu.</p> <p>21. Kursi/tempat duduk di ruang tunggu kurang nyaman karena tidak sandaran terutama untuk mereka yang sudah berumur, apalagi terkadang kita cukup lama beraktivitas di pelayanan registrasi. suhu udara diruangan kurang stabil, terkadang dingin sekali, terkadang panas. saran agar disediakan kopi dan teh.</p> <p>22. Pelayanan sudah bagus, namun sistem asrot beberapa kali error. contoh : -SK sudah diambil namun produk belum hilang dari folder disetujui sehingga kesulitan saat akan melakukan registrasi lagi pada produk tersebut. -Saat akan melakukan registrasi variasi dokumen file pendukung tidak sesuai dengan ajuan, sehingga harus mengulang memakai fitur ubah produk</p> <p>23. sudah baik, masukan untuk evaluasi data pabrik ada ketentuan maksimal timeline evaluasi</p> <p>24. untuk konsultasi via whatsapp semoga bisa jadi prioritas juga. karena kadang kita sedikit sulit untuk menghubungi via tlp. kalau untuk konsultasi langsung jarak nya jauh. adanya konsultasi via WA menurut saya sangat membantu sekali</p> <p>25. Sistem konsultasi online by chat ASROT mohon untuk ditingkatkan lagi responsibilitasnya, karena sangat membantu pendaftar dalam menemukan solusi atas permasalahan registrasi produknya. Terima Kasih, Direktorat registrasi OTSK The Best!</p> <p>26. Mohon diperhatikan time line yang sudah ditentukan, agar tidak terjadi keterlambatan alias lama respon nya, jika belum di follow up maka blm ada</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>evaluasi, hal ini sudah sudah terjadi beberapa kali terhadap produk yang saya daftarkan.terima kaksih</p> <p>27. BPOM RI sudah sangat bagus, pertahankan kinerja seperti ini agar UMKM obat tradisional semakin maju</p> <p>28. Terima kasih banyak,sudah sangat baik pelayanan dari ditlai ot sk selama ini. Terima kasih atas kerjasamanya Masukan:kalau boleh untuk ke depannya ada guidelines tentang labelling SK dan OT Untuk referensi kami saat membuat label untuk produk.</p> <p>29. Agar lebih disesuaikan dalam hal timeline. Terima kasih</p> <p>30. Mohon konsultasi via chat asrot diperbanyak kuota nya atau misalkan ada chat yg terjadwal dan chat yg on the day</p> <p>31. Mohon sekiranya penerapan peraturan regulasi baru dapat diberikan waktu yang cukup untuk penerapannya. Terkait dengan penyiapan dokumen dan kemasan yang telah dilaksanakan sebelumnya. Terimakasih</p> <p>32. Untuk pelayanan sari petugas mohon dapat ditingkatkan lagi dari responnya,dan jawabannya. Petugas dapat ditambah lagi supaya yang terlayani lebih banyak.</p> <p>33. Semoga layanan chat asrot bisa diakses tepat pada jam 08.00 sesuai dengan ketentuan yang ditampilkan dan tetap tingkatkan pada aspek-aspek yang sudah amat baik juga agar para user bisa menggunakan dengan rasa yang memuaskan. Terimakasih</p> <p>34. Terkadang menjumpai adanya beda penilaian antara evaluator 1 dan yang lainnya. Disinilah membuat kami bingung disaat ada silang pendapat antara evaluator. Oleh karena itu, kami berharap hal diatas diminimalisir sekali jadi bisa 1 kata dalam evaluasi produk dan mengambil keputusan.</p> <p>35. Dalam kondisi pandemi saat ini layanan onlinenya sudah sangat baik, petugas segera merespon pertanyaan dan dapat memberikan penjelasan. Kekurangannya hanya pada informasi nama petugas yang sedang merespon karena bagi industri hasil konsul online harus dipertanggungjawabkan ke manajemen. Mungkin bisa ditambah fitur informasi data diri petugas saat sedang layanan online. Demikian masukan dari kami. Terima kasih</p> <p>36. Tolong timeline registrasinya agar dapat sesuai dengan yang ditetapkan</p> <p>37. 1. Koordinasi antar evaluator masih belum maksimal, tidak adanya keseragaman ataupun kesamaan dlm hal penilaian suatu kasus antar evaluator kadang sangat subjektif 2. Peraturan2 yg dibuat diharapkan untuk memudahkan pelaku usaha perlu diperhatikan terus 3. Proses diloloskannya Herbaovid-19 yang tidak diketahui publik transparansinya, apakah benar2 sesuai prosedur yg ada sbgmn pelaku usaha yang lain atau ada indikasi pelanggaran hukum. Karena cukup cepat tiba2 sdh ada izin POM TR ny dr awal pandemi. Sedangkan pendaftarny adl Satgas Lawan Covid-19 DPR RI, apakah pendaftar tsb memiliki badan hukum (min. CV sbgmn peraturan yg ada) ataukah tidak?</p> <p>38. Semoga bagian pelayan bisa lebih ditingkatkan baik prosedur, kualitas petugas maupun kuantitas petugas mengingat banyaknya dibutuhkan pelayanan tersebut baik oleh pelaku usaha maupun masyarakat luas. Untuk jam buka pelayanan harap juga lebih on time agar bisa lebih banyak mendapatkan pelayanan dan terkondisikan. Terimakasih</p> <p>39. Lebih diperhatikan batas waktu evaluasi dengan kata lain kurang dari 30 HK, jadi tidak menunggu 30 HK hasil baru keluar. Jika ada permasalahan mohon untuk</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>tanggapan lebih lanjut tidak hanya jawaban akan disampaikan kepada evaluator dan jawaban yang sama pada detil log</p> <p>40. Untuk waktu pendaftaran produk Obat Tradisional dimohon untuk sesuai dengan timeline yang sudah diberikan dari pihak Badan POM. Terimakasih</p>
Suplemen Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pertahankan terus atas prestasi yang diraih, semoga lebih baik ke depannya baik sistem maupun pelayanannya.</li> <li>Lebih ditingkatkan lagi</li> <li>Pelayanan pada unit Direg OT-SK-Kos sudah baik. Semua permintaan ataupun keluhan diakomodir dengan baik oleh petugas.</li> <li>Cukup appreciate dengan layanan Ditreg OT SK, terimakasih</li> <li>Mohon diperbaiki proses evaluasi sesuai HKyang telah ditentukan. Dan kadang kami menemukan beberapa kali evaluator yang dokumennya sudah dilampirkan tapi masih saja diminta lagi. Mohon ketelitianya dalam memeriksa dokumen agar kami tidak bolak balik memberikan TD yang sama. Terima kasih</li> <li>Sudah sangat baik khususnya pada masa pandemi, registrasi suplemen menunjukan siap bekerja secara digital, karena pelayanan online responnya sangat cepat, begitupun proses registrasi jug sangat cepat.</li> <li>Terima kasih atas bantuan dan kerja samanya yang baik. Pelayanan online selama pandemi selama ini sudah baik dan menunjang kelancaran proses registrasi. Sedikit masukan mohon agar dapat dibuat semacam notifikasi/ pemberitahuan pada user sebelumnya apabila akan ada maintenance sistem asrot sehingga user tidak dapat menggunakan asrot dalam jangka waktu tertentu. Demikian yang dapat disampaikan. Terima kasih dan sukses selalu untuk Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik</li> <li>Kami sangat mengapresiasi sekali terhadap kinerja Badan POM RI terutama unit pelayanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik terutama bagian Pelayanan Publik Registrasi Suplemen Kesehatan Badan POM RI yang saat pandemi Covid-19 memberikan pelayanan yang luar biasa cepat, dan sangat kooperatif. Terima kasih dan tetap tingkatkan pelayanan yang berkualitas ini.</li> <li>Terima kasih banyak atas pendampingannya selama ini. Sebagai user, kami merasa sangat terbantu dengan layanan prima dari BPOM Terlebih di masa pandemi ini , layanan online di semua loket yang diberikan BPOM sangat membantu kami selaku pelaku usaha. Sukses untuk deputi 2 terima kasih banyak atas kerjasamanya selama ini</li> <li>Mohon ditambah Duty Manager untuk konsultasi Chat Asrot, dan mohon chat asrot dapat dilihat kembali untuk dibaca setiap saat</li> <li>Semoga bisa lebih maksimal lagi dalam proses pelayanan terutama proses evaluasi produk. Terimakasih</li> <li>Agar dapat lebih konsisten dalam memberikan jawaban konsultasi Terima kasih.</li> <li>Pelayan untuk konsultasi duty dan IT sudah cukup memuaskan. Mohon untuk dipertahankan.... Terimakasih</li> <li>Waktu evaluasi lebih ditingkatkan dan lebih banyak dilakukan jadwal konsultasi dengan Kasie. Evaluator juga diharapkan seragam ketika melakukan evaluasi produk sejenis, sehingga TD atau hasil evaluasi tidak berbeda antar produk sejenis yang hanya berbeda varian</li> <li>Kami sangat mengapresiasi sekali terhadap kinerja Badan POM RI terutama unit pelayanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan POM RI Khususnya bagian pelayanan publik Sie. Registrasi</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>Suplemen Kesehatan BPOM RI yang pada masa pandemi Covid-19 ini memberikan pelayanan yang sangat luar biasa, sangat cepat, sangat kooperatif dan koordinasi yang dilakukan juga sangat baik. Terima kasih banyak atas pelayanan yang diberikan dan tingkatkan terus pelayanan publik ini.</p> <p>16. Kepada Tim OT &amp; SK, Terima kasih atas pelayanan yang diberikan hingga saat ini cukup baik, namun terdapat saran dari kami, yaitu pada pendaftaran agar konsisten dalam memberikan "jawaban", misalkan terkadang di awal/saat konsultasi disetujui, namun saat TD/di akhir saat hendak pengambilan SK tidak disetujui/kita perlu konfirmasi dan menjelaskan kembali hingga disetujui. Semoga hal-hal tersebut kedepannya berkurang. Kemudian semoga kedepannya informasi yg diberikan/diminta di awal (saat pengembalian berkas/TD 1) sudah lengkap, sehingga bisa lebih mempercepat proses pendaftaran dan tidak perlu TD 2 atau berkas yang diminta saat ambil SK hingga beberapa kali. Demikian saran ini disampaikan, semoga BPOM dan pihak pelaku usaha bisa lebih baik lagi dan bersama-sama dalam memajukan obat tradisional dan suplemen kesehatan Indonesia. Mohon maaf apabila ada kesalahan masih banyak kekurangan dari kami, terima kasih.</p> <p>17. Proses penerbitan variasi khusus ekspor dipercepat lagi untuk mendukung peningkatan ekspor Indonesia.</p> <p>18. Pelayanan sudah sangat baik dan sesuai dengan ketentuan. Respon dari petugas pelayanan publik juga cepat dan sangat kooperatif.</p> <p>19. Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, SK dan Kosmetik BPOM terutama pelayanan publik pada unit pelayanan Suplemen Kesehatan sudah sangat baik. Tetap terus pertahankan dan tingkatkan pelayanan terbaiknya.</p> <p>20. Menambah Evaluator agar proses pelayanan dapat ditingkatkan menjadi lebih cepat dan baik lagi. Kondisi saat ini sudah cukup baik. Dengan perubahan regulasi kemungkinan banyak pertanyaan dan konsultasi diajukan dari pihak pendaftar terkait regulasi baru.</p> <p>21. Saat ini pelayanan di deputi 2 sudah sangat baik, agar lebih ditingkatkan terutama untuk produk penduk covid 19. Terima kasih banyak.</p> <p>22. Semoga pelayanan online semakin ditingkatkan sehingga proses layanan bisa efisien dan cepat. Diharapkan fasilitas balai besar pom di daerah lebih ditingkatkan terutama fasilitas laboratorium jadi tes laboratorium produk.</p> <p>23. Untuk suplemen kesehatan sejauh ini sudah cukup sesuai antara standard waktu dan pelaksanaannya, akan tetapi untuk kategori OT masih sering tidak sesuai antara standard waktu dengan realisasinya. Sering kali pelaku usaha menunggu agak lama untuk mendapatkan respon proses/perubahan tahapan proses di BPOM. Misalnya pada saat evaluasi, hasilnya agak lama baru bisa diketahui padahal sudah rutin difollow up.</p> <p>24. Pelayanan OT, SK dan Kos selama ini sudah bagus dan komunikatif. Ditingkatkan lagi pelayanannya!</p> <p>25. Saran kami agar pelayanan registrasi suplemen dan obat tradisional Lebih ditingkatkan kembali. Pelayanan sejauh ini sudah sangat bagus. Konsultasi baik via wa maupun via chat asrot terbalas dengan cepat dan jelas. Terima kasih</p> <p>26. approval lebih baik diberikan setelah desain kemasan disetujui, tidak ada revisi lagi, karena terkadang saat sudah keluar persetujuan dan revisi kemasan bisa mengambil waktu kadaluarsa dari NIE produk karena belum bisa dipasarkan</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>27. Persyaratan Mutu SK diharapkan mengacu ke perka no 17 tahun 2019, tidak ditambah dengan persyaratan yang ada di monografi di USP, atau kalau memang itu wajib dilakukan dimasukkan saja ke dalam perka sebagai addendum. Terimakasih &amp; salam,</p> <p>28. lebih ditingkatkan pelayanan dan kecepatannya</p>
Kosmetik	<ol style="list-style-type: none"> <li>Untuk pelayanan di Loket D kadang kurang memuaskan kompetensi petugas mohon ditingkatkan, penambahan loket dan petugas ditambah untuk layanan publik untuk percepatan layanannya</li> <li>Selama pandemi corona ada pelayanan yang responnya lama yaitu verifikasi sub account baru, mohon untuk memberikan keterangan yang jelas agar kami bisa langsung action bila ada kekurangan dokumen atau kesalahan dokumen. Terimakasih</li> <li>1. Update informasi terkait pendaftaran notifkos kurang dijelaskan 2. Nomor telepon BPOM bagian registrasi kosmetik susah sekali untuk dihubungi. Mungkin bisa diper mudah.</li> <li>Respon petugas by email belakangan ini sudah baik dan cepat. Namun layanan konsultasi by telfon masih sulit, karena terkadang di jam pelayanan pun telfon tidak aktif atau tidak ada yang mengangkat. Mohon untuk lebih ditingkatkan. Terimakasih.</li> <li>Mohon untuk lebih cepat lagi dalam setiap responnya</li> <li>Agar lebih ditingkatkan kembali pelayanan terutama untuk kondisi-kondisi darurat dimana tidak dimungkinkan untuk langsung datang ke loket</li> <li>Tetap mempertahankan tim performa yang sudah bagus, terima kasih</li> <li>Semoga BPOM menjadi Lebih Baik lagi kedepannya dan semakin mempermudah proses perizinan maupun pendaftaran Perusahaan ataupun Produk. Terima Kasih atas Kerja Keras Bapak &amp; Ibu selama ini dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan yang sama pada umumnya, tetapi masih tetap sabar. Salute</li> <li>Dikarenakan keadaan corona, mohon semua pengumuman mengenai waktu pelayanan dan pengumuman lainnya di perbarui secara berkala di notifkos, sehingga memudahkan pendaftar untuk melakukan pendaftaran dan follow up. Terima kasih atas perhatiannya.</li> <li>Waktu evaluasi data pendukung yang diberikan oleh perusahaan pada produk konfirmasi selayaknya lebih cepat dari 14 HK, karena evaluasi awal sudah 14 HK.</li> <li>Selesaikan berkas SATU HARI KERJA (ONE DAY SERVICE), LEBIH BAGUS LAGI HITUNGAN JAM Indonesia selalu ketinggalan dalam menyelesaikan berkas dari negara lain.</li> <li>mohon terkait dengan permohonan kebijakan yang prosedurnya belum tertuang di peraturan dapat dilakukan secara cepat</li> <li>Mohon dipertimbangkan untuk pemberian masa transisi terkait peraturan baru untuk persyaratan rekomendasi bagi badan usaha pemohon notifikasi</li> <li>Semoga waktu untuk mengevaluasi produk yang konfirmasi tidak terlalu lama.</li> <li>Diharapkan proses evaluasi produk konfirmasi dapat lebih dipercepat, dikarenakan ini adalah notifikasi. Terima kasih banyak Bapak/Ibu.</li> <li>mohon dapat dipertimbangkan kembali untuk peraturan terbaru mengenai surat rekomendasi bagi badan usaha yang melakukan kontrak produksi, sepertinya akan memberatkan para UKM baru yang akan makloon. dan sebagian perusahaan mungkin akan menguasakan mereknya kepada produsen agar proses lebih cepat dan tidak ribet. dan akan sangat menghambat bagi produsen yang tidak memiliki login sendiri. atas perhatiasnya kami ucapan terimakasih</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>17. 1. Timeline notifikasi beberapa kali lebih dari 14 HK terutama untuk produk skin care. Mohon kiranya bisa diperbaiki 2. Konfirmasi terkait klaim produk, sebaiknya tidak diminta saat evaluasi. Karena dokumen terkait klaim sudah dilampirkan di DIP 3. Mohon evaluator dapat memperhatikan note tambahan yang kami isi pada kolom kegunaan. Sehingga untuk catatan yang sudah jelas tidak perlu adanya konfirmasi lagi</p> <p>18. Persentase tahapan penyelesaian: 95% karena kami masih ada produk yang dalam tahapan proses evaluasi. mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan kami mengisi cukup mudah berkaitan dengan saran dan masukan yang ini saya sampaikan. sehubungan dengan perka nomor 12 yang baru diundangkan yang mencantumkan peraturan mengenai persyaratan rekomendasi balai/upt sebagai salah satu persyaratan permohonan pengajuan notifikasi, mohon dipertimbangkan untuk ditinjau ulang atau diberikan grace periode. dalam keadaan pandemi sepertinya ini dan peraturan yang dikeluarkan tiba-tiba membuat banyak perusahaan cukup kesulitan untuk memenuhi persyaratannya. Banyak Perusahaan yang perlu juga waktu untuk sosialisasi adanya peraturan baru kepada principal atau perusahaan perseorangan karena dengan adanya perka ini, timeline untuk proses pendaftaran badan usaha akan memakan waktu lebih lama dari sebelumnya. Mohon dipertimbangkan. terima kasih atas perhatian yang diberikan.</p> <p>19. tanggapan waktu pelayanan konsultasi lebih cepat. Evaluasi pembukaan badan usaha lebih cepat, evaluasi notifikasi produk lebih cepat, terima kasih</p> <p>20. Agar estimasi daftar produk dan respon petugas saat ditanya dapat lebih cepat lagi</p> <p>21. Untuk 2 pertanyaan ini kami memberi jawaban yang kurang memuaskan karena : 1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ? kurang mdah Kami selaku pelaku usaha terlalu banyak permintaan dokumen registrasi dari BPOM, misalnya yang dokumen PCPC kami ditolak sebagai GMP karena katanya format PCPC kami berbeda dengan Format PCPC yang dikeluarkan tahun 2014. padahal kami menggunakan PCPC sebagai GMP sudah dari tahun 2017 dan diterima dan produk kami mendapatkan nomor notifikasi. tetapi saat pengajuan 2020 PCPC kami ditolak sebagai GMP. kami minta bukti PCPC dari distributor lainnya apakah masih ada yang menggunakan format PCPC tahun 2014 supaya kami bisa mengajukan ke principle tetapi sampai saat ini kami belum mendapat respon. - Saat kami pengajuan registrasi kami diminta CFS dari negara principle karena negara manufacture dan negara principle berbeda. kalau sebelum tahun 2020 saat proses registrasi, negara principle dan negara manufacture berbeda tetapi kami gak diminta CFS dari Negara Principle jadi kami hanya menyerahkan CFS dari negara manufacture saja tetapi sekarang ini kami diminta menyerahkan CFS dari dua negara tersebut. 2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ? kurang mudah sehubungan dengan adanya peraturan baru BPOM No. 2 dan 12 pada tahun 2020 ini akan menghambat pelaku usaha baru, apalagi jika alamat office dan gudang berbeda yang harus mengajukan rekomendasi dari dua balai sesuai dengan domisili masing-masing alamat office dan gudang. Terima kasih</p> <p>22. pada praktiknya, persyaratan - persyaratan administrasi tidak sesuai dengan yang telah tercantum di perka, ada beberapa yang ditambah2kan, tanpa ada edaran tertulis detailnya. Hal tersebut membuat verifikasi dokumen berbeda antar</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>verifikator. beberapa saran untuk sistem : - untuk beberapa layanan yang mudah seperti tambah bahan baku ataupun merek di existing manufacturer dilakukan full online di sistem (mengisi form online, upload dokumen yang sesuai). dan prosesnya tidak perlu harus ada birokrasi yang panjang, sehingga tidak perlu dibatasi waktu hanya selasa-rabu, karena jika via email akan ada kemungkinan email yang masuk terlewat. - terdapat hitungan waktu dari setiap submission sehingga mudah di track, berhubung perka yang baru sudah mencantumkan leadtime jelas. - tambah fitur chat dengan evaluator - untuk ASEAN, tidak perlu wajib upload apapun pada bagian CFS</p> <p>23. 1. Mohon tetap dilanjutkan pelayanan konsultasi by online/email, hal ini sangat membantu kami yang diluar kota jakarta. Yang berada di jakartapun terbantu untuk konsultasi hal-hal yang minor tanpa harus datang ke loket. 2. Untuk peraturan no 12 tahun 2020 tentang persyaratan rekomendasi UPT BPOM untuk pemohon notifikasi sebaiknya dihilangkan karena kosmetik adalah post market bukan pre market atau setidaknya dipending dahulu berhubung perekonomian sedang sulit, untuk masalah PJT (non industri) juga sebaiknya dipending terlebih dahulu. BPOM sering menggaungkan akan mempermudah pelaku usaha, tetapi peraturan tersebut sangat memberatkan dan memperlama proses, sedangkan banyak start up ataupun pelaku usaha kecil yang ingin usaha di bidang kosmetik. Peraturan ini bagus tetapi saatnya sedang tidak tepat saja, terlebih tidak ada grace periodnya. Mohon untuk dapat dipertimbangkan kembali. terima kasih</p> <p>24. Adanya penambahan fasilitas dan human resource untuk peningkatan layanan dan mempermudah komunikasi</p> <p>25. Kinerja sistem dan SDM nya sudah bagus dan maju namun Lebih baik ditingkatkan lagi, dan fasilitasnya agar lebih komplit lagi utk divis ini.</p> <p>26. 1. Jika kedepannya tatap muka pelayanan publik sudah dibuka kembali, agar pelayanan via online juga tetap diadakan, mengingat kemudahan akses pelayanan via online dirasa cukup membantu dan juga mengurangi waktu menunggu di loket yang terkadang terlalu lama. 2. Lebih sering mengadakan sosialisasi atau acara via Webinar. Sosialisasi peraturan/kegiatan via Webinar juga cukup efektif bagi perusahaan dalam mendapatkan informasi terbaru. Selain mudah dijangkau, sosialisasi via Webinar memungkinkan bisa diikuti oleh banyak orang/perusahaan sehingga informasi lebih banyak tersampaikan.</p> <p>27. Mohon ditungkatkan kemampuan para Desk Manager BPOM dalam memberikan informasi mengenai dokumen pendukung yang harus kami sediakan untuk claim-claim tertentu design clinical test dan prosedurnya. Karena pernah kami menanyakan mengenai prosedur test irritasi yang bagaimana yang dapat diterima oleh BPOM. Dijawab tidak ada aturannya, kami akan menerima jika ditest di oleh lembaga terakreditasi. Namun setelah hasil test tersebut diserahkan, ternyata tidak dapat diterima karena prosedurnya tidak seperti itu berdasarkan info dari BPOM. Mohon untuk hal-hal seperti ini dapat dihindarkan. Karena kami berhubungan dengan Produsen di luar negeri yang memerlukan kepastian prosedur dan timeline penyelesaian registrasi.</p> <p>28. Timeline tolong ditinjau, jangan terlalu lama</p> <p>29. Waktu untuk konsultasi lebih felksibel Persyaratan lbh dipermudah sehingga mempercepat proses</p> <p>30. 1. Mohon agar setiap kompetensi evaluator dikembangkan dan menyeragamkan persepsi atau pelayanannya terhadap pelaku usaha 2. mohon agar tidak mempersulit dalam menerbitkan notifikasi terutama dalam klaim yang tidak</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>berlebihan 3. mohon agar tidak mempersulit dalam menyetujui badan usaha yang akan mendaftar 4. mohon dipercepat dalam penerbitan nomor NA sehingga pelaku usaha dapat memfollow up sebelum 14 HK agar tidak terlambat dalam penerbitan nomor NA seringkali kita memfollow up produk di 14 HK dengan status verifikasi pembayaran sehingga kami harus menunggu 14 HK dulu. rata-rata penerbitan NA pada produk kami 17-21 HK</p> <p>31. berhubung sekarang update via online berupa kiriman email, akhir-akhir ini pelayanannya kurang cepat dan kami harus follow up lagi lewat telpon. padahal di awal-awal sistem online dimulai pelayanannya cepat tanggap. Sebaiknya dipertahankan untuk kecepatan layanan, karena setiap perusahaan punya jadwal dealine saat akan launching produk. Terima kasih</p> <p>32. Semoga pelayanan secara online ini tetap bisa berlanjut walaupun pandemi sudah berakhir. Semoga bisa membuat standarisasi kebijakan terutama untuk klaim dan nama produk yang dapat dinotifikasi, sehingga jika bertanya kepada satu petugas dan petugas lain jawaban yang diberikan konsisten.</p> <p>33. Mohon waktu timeline tahap registrasi agar sesuai dengan timeline yang telah ditetapkan</p> <p>34. pelayanan secara keseluruhan sangat baik, dan bila memungkinkan layanan via telp diperbanyak agar memudahkan layanan konsultasi . terimakasih</p> <p>35. untuk help desk selama masa PSBB ditambah, karena kebutuhan dipasar akan produk kosmetik meningkat mengakibatkan kami para pelaku usaha juga harus bergerak cepat dalam menghadapi berbagai respon dan kebutuhan market.</p> <p>36. 1. Mohon untuk mempertimbangkan Perka Nomor 12 Tahun 2020 karena kurang sesuai dengan efisiensi implementasi untuk industri 2. Mohon dapat membuat email bpom dengan link yang berbayar atau bukan menggunakan @yahoo.com karena sering kali email yang dikirimkan tidak diterima</p> <p>37. Mengingat perekonomian masih terpengaruh karena pandemik, saran dari kami sebaiknya perka bpom no 12 mengenai tata cara mengenai rekomendasi sarana dari BPOM yang harus diupload di sistem notifkos mohon untuk ditangguhkan karena untuk customer kami (pemberi maklon) yang kebanyakan start up company sangat kesulitan untuk memenuhinya.</p> <p>38. Mohon grace period untuk setiap pemberlakuan suatu Per BPOM, seperti halnya pemberlakuan Per BPOM RI No 12/2020. Perusahaan kami sudah mengajukan proses variasi alamat sejak April 2020, beberapa dokumen sudah disesuaikan tetapi tiba-tiba harus langsung menambah surat rekomendasi. Hal ini menyebabkan kemunduran tahapan proses, karena dokumen yang harusnya bisa disubmit harus menunggu proses rekomendasi lagi. Jadi kami mohon kebijaksanaan untuk ini. Terima kasih</p> <p>39. Rekomendasi Balai untuk importir dan Badan usaha baru yang memberi maklon mohon agar dapat ditangguhkan dahulu. Karena saat ini era pandemi Covid dimana sales kosmetik sangat turun dan diharapkan ada kemudahan dari regulator ataupun pemerintah dalam hal kemudahan berusaha dan percepatan layanan, sehingga dapat meningkatkan geliat ekonomi. Banyak produk yang mendapatkan konfirmasi sehingga tidak sesuai dengan timeline 14 HK , hal ini terjadi untuk produk eksisting yang mengalami perubahan persentase bahan eksipien dimana hal ini telah kami jelaskan di kolom kegunaan tetapi tetap mendapat konfirmasi</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>40. Masukan : Mohon agar dipertimbangkan kembali terkait dengan PerBPOM 12 Tahun 2020 Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik dimana harus melampirkan surat rekomendasi sebagai pemohon notifikasi dari Kepala UPT BPOM setempat yang saya rasa harus dikaji ulang terkait dengan persyaratan2 yang harus dipenuhi oleh pelaku badan usaha yang justru akan membuat praktik titip merek ke Industri Maklon semakin banyak. Mohon untuk dikaji ulang terkait peraturan ini agar kita bersama-sama dapat bersinergi untuk memajukan UKM-UKM dan industri kosmetik dalam negri Terima kasih</p> <p>41. Sehubungan dengan pandemic virus covid-19 saat ini, banyak pelaku usaha yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada bidang Hand Sanitaizer. Izin Edar Hand Sanitaizer dikeluarkan oleh Kementerian kesehatan melalui uji efficacy membunuh kuman/bakteri. Namun saya banyak menemukan dipasaran Hand Sanitaizer dengan Nomor Notifikasi NA (Kosmetik), dan saat dilakukan cek barcode nama produk yang didaftarkan adalah "Hand Gel". Harapan saya BPOM lebih mengantisipasi terjadinya pelaku usaha yang mendaftarkan Hand Gel, agar tidak terjadi perbedaan klaim yang di submit ke BPOM dan yang beredar di pasaran.</p> <p>42. Leadtime Registrasi Perusahaan maupun Variasi dan Notifikasi Kosmetik bisa lebih dipercepat dari 14 hari kerja, diharapkan bisa dalam 7-10 hari. Layanan by telp bisa lebih ditingkatkan kuantititanya. Terima kasih</p> <p>43. 1.tambahkan loket pelayanan untuk update badan usaha 2. berikan keterangan secara jelas tata cara pembatalan POM NA beserta dengan lead time penggeraan seperti misalnya dapat dimonitoring melalui sistem seperti proses notifikasi baru karena selama ini terkait pembatalan POM NA tidak pernah ada konfirmasi apakah sudah diproses atau belum</p> <p>44. Dear Bpk/Ibu survey pelayanan Publik Terimakasih atas kesempatannya untuk melakukan survey , pelayanan publik, saya selaku pengguna website notifkos, sangat gembira bahwa makin hari ,makin bertumbuh dan berkembang dengan baik, dari tahun ketahun, diberikan kemudahan dalam pengurusan notifikasi ini, pada dasarnya, sudah bagus, pelayanan nya, namun karena kemungkinan sumber daya yang terbatas di BPOM, dan permintaan Notifikasi terus bertambah, membuat beberapa notif sebagian ada yang masih belum di selesaikan, untuk itu yang kami perhatikan biasanya, BPOM mengundang dan memanggil melalui klinik coach , untuk perusahaan yang masih belum dapat menyelesaikan dalam waktu lebih dari 8 bulan atau lebih, sejak di daftarkan notifikasinya, saya setiap awal bulan, pasti di undang melalui klinik coach untuk membantu menyelesaikan gantungan notif yang tertunda, mohon agar klinik coach dapat dilakukan lebih konsisten lagi, mengingat, sudah tidak bisa visit seperti biasanya sejak pandemi-19, kadang-kadang pengurusan notifikasi bisa selesai 1 bulan / 2 bulan, namun kadang2 juga, bisa selesai 6 bulan, atau lebih.mohon agar layanan untuk menjawab pertanyaan, dapat di layani secara khusus, setiap hari 30pertanyaan yang telah di batasi melalui whattapp, atau dari pihak perusahaan dapat menghubungi secara langsung di telp kantor. dan keluar peraturan baru ,Peraturan BPOM No. 12 Tahun 2020 ,yang wajibkan dip, membuat pelaku bisnis, lebih lama lagi untuk pengurusan perizinannya, di sarankan di tunda mengingat butuh waktu lama ,lagi pelaku bisnis, dalam menyiapkan dokumen, dari pabrik(ini tentunya tambah lama lagi) saya lebih setuju No.1176/MENKES/PER/VIII/2010 pasal 9, bila tidak ada SKI setelah 6 bulan pendaftaran , dapat di cabut izin notifikasi yang telah, jadi, pelaku yang ingin</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>jualan bisnis dengan benar tidak bisa jualan, karena takut tidak ada izin edar, namun e-commerce gencar dengan promosi dan makin pesat menjual produk, walaupun tidak ada izin BPOM nya ,sehingga ini tidak memberikan keadilan pelaku bisnis untuk jualan dengan cara yang benar, saya ada product untuk mendaftarkan merk ,di pabrik yang telah terdaftar sejak jan 2020, belum bisa mengurusin notifikasi, karena namanya masih blm masuk ke dalam sistem perusahaan, hingga skarang dan keluar peraturan wajib DIP, dari pabrik blm bisa menyediakan dengan alasan staff di sana WFH, itu adalah salah satu alasan, agar per yang baru dapat di tunda, mohon dapat di tambahan sumber daya manusia (SDM) agar pelayanan makin lebih cepat lagi Terimakasih selama ini, untuk terus berjuang melakukan perbaikan perbaikan setiap harinya, dan selalu mendengarkan masukan dari pelaku bisnis Bravo terus utk BPOM , I LOVE U Bregards Yanni</p> <p>45. Untuk menghubungi BPOM via telp kenapa selalu susah dan harus menghubungi berhari hari lamaynya. mohon ada untuk pelayanan via WHATSAPP sehingga akan lebih memudahkan bagi kami. untuk proses notifikasi mohon dipercepat karena untuk naik ke tahap berikutnya kadang bisa menunggu sampai 14 hari atau lebih.mohon untuk formulir yang berkaitan dengan notifikasi khusunya disediakan langsung dengan format word sehingga memudahkan kami. untuk produk yang kami daftarkan dengan bahan baku/formula yang sama kadang diloloskan tapi juga ada yang tidak diloloskan dengan menggunakan bahan baku yang sama dan prosentase yang sama. mohon untuk lebih ditingkatkan lagi pelayannya agar lebih baik lagi dan membantu mempermudah kita dalam proses registrasi.</p> <p>46. ditambah SDM nya agar pelayanan lebih cepat terutama untuk produk yang sudah terkena konfirmasi, tidak perlu setiap konfirmasi harus menunggu lama bahkan setiap di tanya alasannya selalu jawab 14 hari kerja</p> <p>47. -Untuk layanan konsultasi lewat telepon sulit untuk tersambung. Mohon ditambah nomor telepon untuk konsultasi. -Verifikasi dan konsultasi secara online mohon tetap dilanjutkan untuk memudahkan perusahaan di luar Jakarta. -Proses evaluasi tambahan data konfirmasi notifikasi mohon dipercepat.</p> <p>48. mohon dibantu percepatan untuk produk saya (ID Produk V0611184) yang kena tambahan data dan sudah saya kirimkan berkasnya kepada email notifikasi kosmetika, apakah masih ada yang kurang karena sampai sekarang sudah 14 Hari lebih dan produk saya masih belum konfirmasi dan sudah ditanyakan atasan, atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih</p> <p>49. Untuk jangka waktu proses notifikasi produk agar lebih mengikuti ketentuan 14HK sebab terkadang proses hingga terbit nomor notifikasi lebih dari 14HK. Untuk informasi mengenai aturan, ketentuan/ kebijakan yang belum tertulis agar disamakan untuk seluruh petugas sehingga tidak menimbulkan beragam persepsi ketika dikomunikasikan pada kami. Untuk sikap anti korupsi yang telah dibuktikan semoga dapat terus dipertahankan. Terima kasih.</p>
Iklan OT dan SK	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. semoga pendaftaran iklan kedepannya bisa lebih mudah dan juga terdapat timeline waktu registrasi iklan</li> <li>2. Agar sistem SIREKA, dapat diperbarui sehingga penggunaannya lebih mudah. Dan agar dapat meng-upload iklan dalam format PDF, karena seringkali iklan yang kami terima dari marketing adalah format PDF, dan terdapat beberapa slide.</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Semoga pelayanan yang diberikan seperti evaluasi dapat semakin baik dan cepat. Terima kasih.</li> <li>4. Pertahankan yang sudah baik sekarang dan terus berinovasi dan kreasi supaya iklan OTSK bisa semakin menarik.</li> <li>5. ketentuan timeline penggerjaan bisa lebih cepat, misal 2HK dari pengajuan s/d persetujuan adanya penambahan ketentuan do&amp;tell dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan hal ini diharapkan agar pelaku usaha tidak kehilangan adanya moment penting untuk beriklan yang harus menunggu evaluasi sedangkan untuk beberapa kejadian iklan tersebut dibutuhkan cepat</li> <li>6. Pelayanan Registrasi Iklan OT, SK dan Kosmetik sampai saat ini secara keseluruhan sudah baik dalam pemberian layanannya. Dan jika ada konsul pun sangat responsif dalam memberikan dan cukup jelas dalam memberikan arahan.</li> <li>7. semoga pelayanan semakin terus meningkat improvementnya, sesuai timeline dan memudahkan untuk pelayanan dan penerima layanan.</li> <li>8. Pelayanan online semoga terus ditingkatkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, fasilitas di balai besar daerah untuk ditingkatkan sehingga semua proses tes lab dan lainnya bisa dilakukan di daerah, dan tidak harus ke pusat lagi</li> <li>9. Lebih ditingkatkan lagi efektivitasnya, sejauh ini sudah bagus dan kami puas dengan layanan BPOM yang cepat tanggap dan semoga solusi yang diberikan adalah win win solution untuk industri juga. Tidak ingin melanggar regulasi yang ada tapi bagaimana kelonggaran bisa diberikan kepada industri agar bisa tetap bertahan memberikan manfaat yang baik untuk masyarakat.</li> <li>10. Setelah proses registrasi ulang selesai terkadang 2D Barcode pada produk tidak dikenali dan mohon bantuan kepada petugas Evaluator dalam pemeriksaan berkas (proses evaluasi) mohon agak dipercepat. Terima kasih.</li> <li>11. Untuk proses pelayanan sudah baik. Tetap ditingkatkan menjadi lebih baik lagi agar semakin meningkat dalam peayanan yang diberikan</li> <li>12. Semoga segera akan ada Regulasi Perka iklan spesifik mengatur untuk suplemen kesehatan. Semangat tim registrasi iklan BPOM.</li> </ol>
Penilaian Uji Klinik OT, SK dan Kos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan lebih ditingkatkan</li> <li>2. Tingkatkan layanan kerja dan semangat penggerjaan</li> <li>3. Mohon kejelasan prosedur, waktu dan jenis data yang perlu disiapkan sehingga proses review protokol uji klinik tidak memakan waktu lama dan melengkapi tambahan data berulang kali. Waktu review tambahan data 20 hari kerja supaya tidak jadi patokan untuk mendapatkan hasil review, apabila tambahan data sudah disampaikan kiranya dapat langsung diproses lebih lanjut. Perlunya satuan waktu maksimal mulai dari proses pengajuan sampai dengan keluarnya persetujuan pelaksanaan penelitian.</li> <li>4. Terkait dengan persyaratan pemberian PPUK (Persetujuan Pelaksanaan Uji Klinik) sebaiknya juga mencantumkan jenis dokumen standar yang harus ada dalam Uji Klinik dan yang akan diperiksa saat Monev. Misalnya dokumen CRF,</li> <li>5. Tim BPOM sangat membantu kami di LIPI, kami harap kerjasama ini akan terus berlanjut</li> </ol>

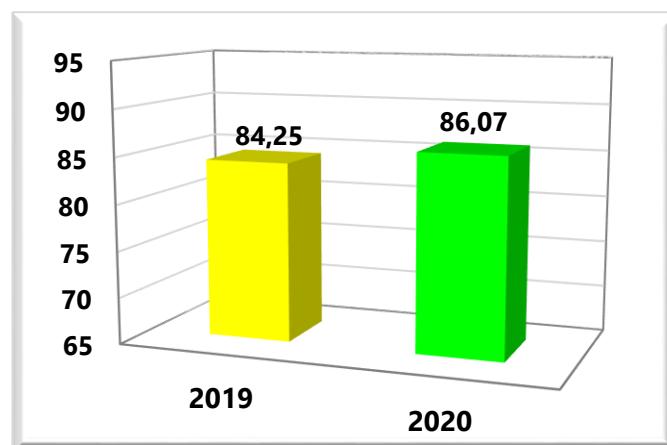
## 6. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan dilakukan terhadap 4 (empat) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 26**.

**Tabel 26. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor	95	76
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	16	15
3	<i>Special Access Scheme (SAS)</i>	4	4
4	Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	8	8
<b>Jumlah</b>		<b>123</b>	<b>103</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 103 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,07** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 86,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 11**.



**Gambar 11. Perbandingan Nilai SKM Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 27**.

**Tabel 27. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	83,26	85,76	2,50
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,26	85,92	2,66
U3	Waktu Penyelesaian	81,30	85,98	4,68
U4	Biaya/Tarif	80,22	87,22	7,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,30	86,41	5,11
U6	Kompetensi Pelaksana	84,13	86,89	2,76
U7	Perilaku Pelaksana	83,70	88,51	4,81
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,13	84,47	0,34
U9	Sarana dan Prasarana	96,96	83,50	-13,46
<b>Total</b>		<b>84,25</b>	<b>86,07</b>	<b>1,82</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 28**.

**Tabel 28. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Penerbitan SKI	86,62	86,62	85,96	85,96	85,96	86,18	88,38	83,77	83,55	<b>85,89</b>
Penerbitan SKE	74,44	78,89	79,63	86,67	82,22	82,22	83,33	81,11	78,89	<b>80,82</b>
SAS	91,67	87,50	90,28	95,83	87,50	91,67	91,67	91,67	87,50	<b>90,59</b>
CPOTB	95,83	91,67	95,83	95,83	97,92	100,00	97,92	93,75	89,58	<b>95,37</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 29**.

**Tabel 29. Saran/Masukan Responden pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Penerbitan Surat Keterangan Impor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sejauh ini cukup baik dan memudahkan pengguna, terima kasih;</li> <li>2. Agar dapat ditambahkan layanan konsultasi berupa chat;</li> <li>3. Agar kompetensi petugas pelayanan dapat diseragamkan, untuk memastikan konsistensi pelayanan yang diberikan;</li> <li>4. Tetap dipertahankan untuk yang sudah baik dan ditingkatkan;</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>5. Semoga dapat tercipta kinerja yang lebih baik lagi dalam pelayanan;</p> <p>6. Pelayanan SKI sudah baik, respon dari petugas cepat;</p> <p>7. Pertahankan Layanan dan sudah ada, dan tingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan Teknologi;</p> <p>8. Terima kasih pelayanannya sudah sangat baik.Hanya saja beberapa kali kami mengalami kendala status KSWP di ebpm padahal di DJP sudah valid;</p> <p>9. Terimakasih utk binteknya, mudah2an pelayanan SKI bisa lebih cepat lagi;</p> <p>10. Semoga ke depannya pelayanan di BPOM lebih baik lagi;</p> <p>11. semoga BPOM semakin terdepan dalam memberikan pelayanan kepada kami para pelaku usaha;</p> <p>12. BPOM sudah memberi bukti pada kami pelaku usaha bagaimana seharusnya pelayanan publik itu dilakukan. Cepat, Profesional, Modern. Semoga bisa menjadi contoh yg baik untuk lembaga /instansi pemerintah lainnya. Sukses selalu;</p> <p>13. Agar capaian yg sdh baik dpt dipertahankan;</p> <p>14. Pelayanan sudah bagus, lanjutkan dna pertahankan;</p> <p>15. Mohon dapat menerbitkan panduan teknis pengajuan SKI mengenai pemasukan sample OTSK untuk keperluan registrasi BPOM, terimakasih;</p> <p>16. Sering dalam aplikasi e-bpom.pom.go.id muncul tulisan lswp tidak valid. Ini sering menghambat kami dalam menggunakan aplikasi tsb. Padahal status kswp sudah valid. Mohon bantuannya untuk sistem diperbaiki. Terima kasih;</p> <p>17. Meningkatkan kecepatan dan feedback / respon dari staff BPom akan sangat membantu kami. Terimakasih;</p> <p>18. Tingkatkan kembali pelayanannya, kami sebagai importir sangat terbantu selama ini</p> <p>19. Cukup puas dengan pelayanan yang selama ini diberikan;</p> <p>20. Pelayanan yang diberikan oleh Direktorat pengawasan OT dan Suplemen Kesehatan sudah cukup baik dan Agar ditingkatkan terus untuk pelayanannya;</p> <p>21. Lebih sering diadakan webinar. Agar kami perusahaan bisa menerapkan peraturan terbaru agar kedepannya kami selaku perusahaan dapat menjadi lebih baik lagi;</p> <p>22. Terima kasih atas pelayanannya, semoga Badan POM jaya terus ! Salam hormat dari kami;</p> <p>23. Semoga kedepannya semakin baik, terutama dalam aplikasi/sistem yang digunakan;</p> <p>24. Semoga pelayanan publik tetap dijaga dengan baik;</p> <p>25. Semoga Direktorat Pengawasan OTSK dapat mempertahankan pelayanan yang sudah sangat baik ini;</p> <p>26. Pelayanan yang cepat dan akurat dan dapat membantu pelaku usaha jika dalam kesulitan atau dalam ketidak pahamanya;</p> <p>27. Mudah mudahan wabah ini segera berlalu,dan kita bisa ketemu dalam tatap muka langsung dikarnakan kendala di internet naik dan tutun,makasi bebelumnya;</p> <p>28. Semoga kita bisa tatap muka langsung, amin;</p> <p>29. Mohon tingkatkan pelayanan, jika ada kekurangan data mohon dijelaskan secara detail agar tidak terjadi pengulangan kesalahan;</p> <p>30. Mohon diperhatikan lahan parkir;</p> <p>31. Lebih di tingkatkan lagi terutama waktu rekomendasi terkait pengajuan SAS;</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>32. Kalau bisa proses lebih dimudahkan dan dipercepat;</p> <p>33. Semakin ditingkatkan waktu persetujuannya. Dan kalau ada TD supaya diminta sekalian supaya tdk bolak balik;</p> <p>34. Proses SKI sudah cepat mohon tetap dipertahankan, terima kasih;</p> <p>35. Pertahankan kinerja, komunikasi dan output yang diberikan, semoga menjadi contoh di Direktorat lainnya di Pelayanan BPOM RI secara keseluruhan. Salam sukses selalu and keep healthy;</p> <p>36. Pelayanan sangat cepat dan mempermudah importir</p> <p>37. Saya mengajukan SKI pada saat pandemi. sangat terbantu dengan sistem konsultasi lewat WA. Semoga cara ini bisa diteruskan . mengingat domisili kita di serpong. Kemudian salah masih kendala dalam pengambilan Perpanjangan Sk. produk saya yg telah terbit. Karena produsen agak engan memberikan update Side manifatur plan. mohon bantuan solusi buat saya. terima kasih banyak. Bravo BPOM unit OT;</p> <p>38. Untuk pelayanan semakin ditingkatkan lagi ke depannya;</p> <p>39. Pertahankan layanan yang sudah baik ini. Terima kasih;</p> <p>40. Untuk error seringkali terjadi pada status pembayaran dan pengiriman ke INSW, Mohon untuk respon yang lebih baik lagi;</p> <p>41. Mohon agar template surat pernyataan, dll, dicantumkan di web untuk memudahkan dan efektif;</p> <p>42. Semoga kedepan lebih baik lagi;</p> <p>43. Perbaiki, dan semakin baik, maju terus;</p> <p>44. Tingkatkan kecepatan pelayanan;</p> <p>45. Sudah bagus pelayanan untuk penerbitan Surat Keterangan Impor. Semoga dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi pelayanannya untuk tahun yang akan datang;</p> <p>46. Mohon untuk respons email lebih cepat;</p> <p>47. Tidak ada keluhan, semoga lebih baik lagi kedepannya;</p> <p>48. Pelayanannya sudah bagus, hanya saja untuk konsul via telpon agak sulit sehingga kami harus datang. Untuk yang lainnya sudah oke. Terima kasih;</p> <p>49. Proses dan Progress nya sudah sangat baik;</p> <p>50. Mohon dapat di tingkatkan kembali kualitas pelayanannya terima kasih;</p> <p>51. Layanan konsultasi online bisa lebih aktif mengingat berkurangnya jadwal tatap muka.</p>
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	<p>1. Kiranya brand name khusus ekspor dan packaging for export dapat diakomodir sehingga tidak perlu dilakukan variasi terlebih dulu di asrot, sama seperti CPP obat 2) Mohon support-nya untuk SKE CFS/GMP yang sudah TTE jika dibutuhkan hardcopy dengan tanda tangan basah 3) Terima kasih untuk support customize ske sesuai spesifik country karena sangat membantu dan memudahkan ekspor, kiranya dapat terus di fasilitasi;</p> <p>2. Untuk pengecekan dokumen mungkin bisa dipercepat lagi;</p> <p>3. Untuk pengambilan SKE tolong dimudahkan dgn memakai delivery lewat pos/tiki/jne di jaman pandemi seperti ini supaya zero contactless;</p> <p>4. Ada bbrp web yg berbeda utk apply CPP obat, GMP obat, CPP OT, GMP OT, jd agak membingungkan, jika memungkinkan bs dibuat 1 dalam 1 website saja, dan dibedakan kategorinya saat apply. terima kasih;</p> <p>5. Untuk proses perpanjang izin edar tolong dipermudah untuk dokumen-dokumen yang diperlukan. karena produk kami import dan mempunyai peraturan berbeda di negara eksportir. Dan barang kami memiliki NPN untuk daftar produk. Terima kasih;</p> <p>6. Sudah cukup baik;</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Cukup puas dengan pelayanan yang selama ini diberikan;</li> <li>8. Sangat susah untuk menghubungi via telepon;</li> <li>9. Untuk pengajuan SKE, terlalu banyak isian terkait dengan dokumen yang diupload. Misalnya nomor dokumen dan tanggal. Terkadang itu memerlukan waktu yang lama. Sehingga saat mengisi informasi tersebut dan kemudian melakukan "simpan pengajuan", halaman tersebut sudah tidak valid dan dikembalikan ke halaman awal lagi. Dan perlu melakukan pengajuan dan pengisian ulang kembali;</li> <li>10. Sudah baik dan tetap dipertahankan.</li> </ol>
Special Access Scheme	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terima kasih pelayanannya sudah sangat baik;</li> <li>2. Komen/tanggapan yang ditulis pada hasil evaluasi SAS kadang kurang jelas sehingga kami harus menghubungi ke bagian pengurusan SAS terkait maksud comment tsb. Sehingga sebaiknya instruksi yang ditampilkan lebih jelas dan tidak ambigu;</li> <li>3. Sangat terbantu dengan migrasi SAS ke ebpom dari yang sebelumnya manual. Terima kasih.</li> </ol>
Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan memuaskan;</li> <li>2. Sudah sangat baik, agar tetap dipertahankan dalam pelayanan publik. Terimakasih;</li> <li>3. Kami sangat mengapresiasi sekali terhadap kinerja Badan POM RI terutama unit pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan RI terutama untuk pelayanan Sertifikasi CPOTB yang saat pandemi Covid-19 memberikan pelayanan yang luar bisa cepat, dan sangat kooperatif. terima kasih dan tetap tingkatkan pelayanan yang berkualitas ini;</li> <li>4. Harap dipertahankan pelayanan yang sudah bagus ini;</li> <li>5. Penyediaan WA pelayanan online untuk direktorat pengawasan secara keseluruhan agar mudah berkomunikasi jika ada masalah yang harus ditanyakan pada saat ini. Secara keseluruhan petugas di layanan ini sangat cekatan dan komunikatif menyelesaikan setiap masalah yang ada;</li> <li>6. Pelayanan publik yang diberikan sudah baik, mohon dipertahankan agar tetap cepat, sesuai time line dan mudah untuk dihubungi (untuk berkonsultasi mengenai persyaratan). Terimakasih.</li> </ol>

## 7. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Kosmetik

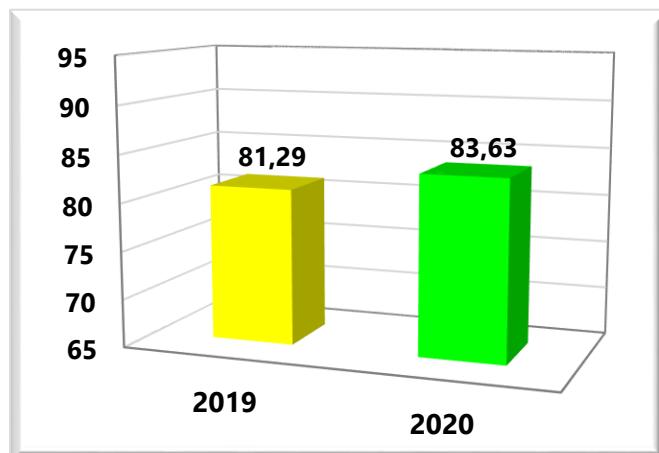
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Direktorat Pengawasan Kosmetik dilakukan terhadap 6 (enam) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 30**.

**Tabel 30. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Kosmetik**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Sertifikasi/ Resertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik	13	13
2	Penerbitan Surat Keterangan Impor	148	107

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
3	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	12	12
4	Penerbitan Izin <i>Special Access Scheme</i>	6	6
5	Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya	2	2
6	Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Kosmetik sebagai Barang Komplementer	3	3
<b>Jumlah</b>		<b>184</b>	<b>143</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 143 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Kosmetik terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **83,63** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 83,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Kosmetik tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 12**.



**Gambar 12. Perbandingan Nilai SKM Direktorat Pengawasan Kosmetik Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada Direktorat Pengawasan Kosmetik tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 31**.

**Tabel 31. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Kosmetik**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	80,27	80,19	-0,08
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,47	83,22	2,75
U3	Waktu Penyelesaian	79,30	82,05	2,75
U4	Biaya/Tarif	75,20	86,48	11,28

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/ Turun
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78,32	84,85	6,53
U6	Kompetensi Pelaksana	80,86	84,73	3,87
U7	Perilaku Pelaksana	80,86	86,83	5,97
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,77	83,57	-1,20
U9	Sarana dan Prasarana	91,60	80,77	-10,83
<b>Total</b>		<b>81,29</b>	<b>83,63</b>	<b>2,34</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 32**.

**Tabel 32. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Kosmetik Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Sertifikasi/Resertifikasi CPKB	76,92	79,49	80,77	83,33	83,33	87,18	88,46	83,33	80,77	<b>82,62</b>
Penerbitan SKI	79,91	82,87	81,78	86,92	84,89	84,58	86,76	83,18	80,53	<b>83,49</b>
Penerbitan SKE	87,50	88,89	85,19	87,50	86,11	86,11	86,11	86,11	86,11	<b>86,63</b>
Penerbitan Izin SAS	77,78	86,11	82,41	86,11	86,11	83,33	86,11	86,11	75,00	<b>83,23</b>
Penerbitan Rekomendasi PIBB	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	75,00	83,33	83,33	75,00	<b>81,48</b>
Penerbitan Rekomendasi PIK sebagai Barang Komplementer	77,78	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	88,89	83,33	83,33	<b>83,33</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 33**.

**Tabel 33. Saran/Masukan Responden pada Direktorat Pengawasan Kosmetik**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Sertifikasi/Resertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semoga bisa lebih baik, lebih cepat dan transaparan dalam pelayanan yang diberikan;</li> <li>2. Semangat terus untuk BPOM;</li> <li>3. Semoga Direktorat Pengawasan Kosmetik selalu mengedepankan &amp; memudahkan dalam pelayanan. Terima kasih;</li> <li>4. Mohon untuk Sertifikasi ada notifikasi email jika ada yang perlu di lengkapi</li> <li>5. 1) Tambah petugas untuk periksa berkas agar izin NIE cepat keluar 2) tambah petugas loket D untuk konsultasi agar tdk terlalu lama antian 3) Untuk antrian</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>loket A, B, C dan D agar bisa diaktifkan lagi dari hari senin - kamis agar pelayanan bisa efektif;</p> <p>6. Agar dapat lebih ditingkatkan kembali;</p> <p>7. Petugas sudah responsif saat kami ada pertanyaan tlpn di pertahankan dan ditingkatkan ya Pak/Bu;</p> <p>8. Pelayanan dan respon sudah sangat baik. mohon tingkatkan sistem website yang kadang masih sering mengalami gangguan koneksi;</p> <p>9. Dipertahankan sistem yang sudah berjalan sudah bagus;</p> <p>10. Pelayanan dan timeline supaya ditingkatkan;</p> <p>11. Semakin ketat dalam pengawasan, berikan kemudahan bagi yang telah tersertifikasi CPKB;</p> <p>12. Yang sudah baik dipertahankan, yang belum baik ditingkatkan lagi layanan nya terutama komunikasi dan kecepatan layanan;</p> <p>13. Layanan sertifikasi CPKB sudah sangat baik, apalagi ada program desk consultation dan approval di tempat yang dekat dengan lokasi Pabrik dan bisa close CAPA on the spot. Untuk masa pandemi ini agar bisa dilakukan pemeriksaan secara virtual dengan tetap memenuhi standar CPKB;</p> <p>14. Today is good event better tomorrow;</p> <p>15. Untuk sebagian besar UKM akan sulit memenuhi persyaratan, mohon ada program pendampingan bagi UKM yang memerlukan layanan BPOM.</p>
Penerbitan Surat Keterangan Impor	<p>1. Jadikan pelayanan lebih baik lagi;</p> <p>2. Mohon dipertahankan dalam pelayanan terutama kecepatan respon dari petugas pelayanan. Dan mohon ditingkatkan kecepatan aplikasi/ system dan dijaga agar system tidak lemot;</p> <p>3. Semoga BPOM bisa menyediakan layanan online untuk keluhan dan masalah dari pengajuan SKI BPOM supaya bisa langsung kita tanyakan tanpa harus ke BPOM nya. Contoh permasalahan : 1). kita sudah lakukan pembayaran Billing ID tapi posisi masih SENT belum PAID sampai beberapa hari, terkadang sampai expired. ini tentu merugikan kita dari segi waktu dan tenaga. 2). Bila ada tolakan dari BPOM, terkadang kita tidak paham maksud dari tolakannya;</p> <p>4. Untuk jam pelayanan harap diperpanjang periodenya. Terima kasih;</p> <p>5. Agar waktu terbit SKI dapat dioptimalkan lagi, karena masih terdapat beberapa SKI yang terbit lebih dari lama dari ketentuan yang ada. Terima kasih atas pelayanan yang baik selama ini;</p> <p>6. Pertahankan;</p> <p>7. Semoga tetap menjaga pelayanan yang baik;</p> <p>8. Mohon dibuatkan live chat pada sistem e-bpom, agar apabila ada tolakan pengajuan dapat didiskusikan melalui chat tersebut;</p> <p>9. Pelayanan sudah bagus. Mohon untuk tetap ditingkatkan;</p> <p>10. Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik Penerbitan Surat Keterangan Impor sangat memuaskan;</p> <p>11. Senantiasa tingkatkan pelayanan kepada konsumen;</p> <p>12. Pertahankan kinerja dalam pelayanan untuk memberikan hasil yang terbaik;</p> <p>13. Saran : Waktu mulai operasional untuk konsultasi sering kali mundur dari jam seharusnya operasional. Begitupun ketika selesai istirahat, petugas sering belum kembali bertugas setelah istirahat. Masukan : Jam operasional yaitu jam mulai bekerja dan istirahat harus sesuai ketentuan yang terpajang di pintu kaca ruang konsultasi. Semangat bekerja dan terimakasih telah melayani kami dengan baik;</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>14. Keep up the good work;</p> <p>15. Dalam pengajuan SKI, ada beberapa data yang di upload dan menurut saya itu seperti berulang. Contoh : seperti upload nomot izin edar yang harus juga di isi tanggal NIE nya. Mungkin pengisian data tanggal bisa di kurangi agar dapat mempercepat pengisian SKI. Terima kasih;</p> <p>16. Tingkatkan terus dalam kedisiplinan dalam bentuk apapun;</p> <p>17. Pelayanan cepat semoga dapat ditingkatkan kembali;</p> <p>18. Selalu memberikan pelayanan prima;</p> <p>19. Semoga bpom lebih baik lagi kedepannya;</p> <p>20. Cukup cepat pelayanannya dan alurnya jelas;</p> <p>21. Sangat Baik. Tidak ada saran dan masukan. Pertahankan Prestasi. Terima kasih atas pelayanan Bapak / Ibu;</p> <p>22. Mohon izin usul agar waktu proses pengajuan SKI bisa dipercepat, terutama untuk perusahaan yang sudah sering mengajukan SKI agar diberi jalur hijau. Kalau bisa setengah hari. Dan usul agar kalau bisa proses pembayaran biaya SKI dibuat lebih cepat. Terima kasih;</p> <p>23. Sudah baik dalam melakukan pelayanan dan fasilitas;</p> <p>24. Agar lebih cepat respon pertanyaan yang dikirimkan by email. terima kasih;</p> <p>25. Pada layanan SKI sudah berjalan sangat baik dan cepat;</p> <p>26. Semoga ada kontak konsultasi via telp, whatsapp, website;</p> <p>27. Agar terus dipertahankan pelayanannya;</p> <p>28. Waktu pelayanan konsultasi lebih di perpanjang;</p> <p>29. Mohon agar tingkat kualitas pelayanan dapat dijaga dan lebih ditingkatkan, terutama dengan sistem sampling agar dipermudah dan dapat mempersingkat waktu. terkait dengan pelayanan konsultasi mungkin baiknya juga diadakan online terkait dengan WBK bagian pengawasan sudah menjalankan dengan baik dengan tanpa adanya pungli atau imbalan;</p> <p>30. Semakin ditingkatkan lagi dalam pelayanan baik secara teknis maupun secara online. Dan untuk petugas yang memeriksa ski diharapkan tetap slicantumkan siapa yang memeriksa, untuk memudahkan jika nanti ada penolakan ski (pertanyaan via email langsung ada siapa yang dituju);</p> <p>31. Waktu pelayanan harap ditambahkan lagi yaitu selama jam kerja. karena terkadang kami butuh konsultasi mendadak dihari tersebut (agak siang);</p> <p>32. Tetap berinovasi dalam memberikan pelayanan konsultasi terutama dimasa saat ini yang sebaiknya dikurangi untuk tatap muka. Terima kasih telah memberikan layanan konsultasi via email dan whatsapp. Semoga pelayanan tetap bisa konsisten maupun lebih baik lagi;</p> <p>33. 1) Saat terjadi penolakan SKI, mohon dapat disediakan fitur seperti chat (web chat / wa) agar kami dapat menanyakan lebih detail mengenai revisi yang diperlukan. 2) Untuk respon email eksimkel mohon dapat ditingkatkan agar lebih fast respon 3) Apabila memungkinkan dibuka layanan telp HP seperti di registrasi Terima kasih;</p> <p>34. Bisa agar lebih baik lagi kedepannya. Terima Kasih;</p> <p>35. Pelayanan lebih cepat dan maksimal;</p> <p>36. Selalu kompak dan ramah terhadap pelaku usaha;</p> <p>37. Semoga kedepannya lebih baik lagi dalam pelayanan dan kecepatan dalam penerbitan ski Juga cepet tanggap dalam respon utk pertanyaan lewat TLP dan wa, email dll;</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>38. Timeline approval bisa lebih dipercepat, tanggapan tolakan bisa lebih jelas maksudnya apa saja agar tidak perlu konsultasi ke loket untuk memudahkan proses, untuk by air kalau bsa kekurangan minor bisa didispensasi, krn kdang jika by air kita tetap arahkan tidak post Border, terimakasih;</p> <p>39. Pelayanan SKI sejauh ini dirasa sudah memuaskan. Tetapi untuk realisasi yang lebih dari 16sheet dimohon solusinya bagaimana karena indikator realisasi perusahaan sampai sekarang masih merah. Terimakasih;</p> <p>40. Terima kasih atas percepatan evaluasi SKI saat ini dan mohon agar kedepannya dapat dipertahankan;</p> <p>41. Mengenai pelaksanaan sampling mandiri dan hasil sampling bisa diterima juga hasil COA secara paper less (e-COA) dan ini dapat mempersingkat waktu apabila menunggu hasil print hardcopy COA dari pihak Laboratorium. Mengenai Laporan Realisasi Import Post Boarder : untuk proses realisasi dapat dilakukan sinkronisasi secara otomatis tidak dilakukan dengan cara realisasi per 1 item, tapi dengan sistem upload karena apabila produk yang di import lebih dari 100 item produk, sangat memakan waktu lama untuk proses realisasi yang dilakukan satu per satu;</p> <p>42. Mohon diadakan live chat untuk konsultasi dan follow up atau pengaduan terkait pengajuan ski di e-bpom;</p> <p>43. Sudah baik pelayanannya;</p> <p>44. Konsultasi diharapkan dapat ditambahkan dengan adanya live chat pada aplikasi E-BPOM. Terima kasih;</p> <p>45. Terimakasih BPOM pelayanan nya sangat cepat &amp; berintegritas Semoga BPOM semakin maju dan tetap cepat dalam memberikan pelayanan;</p> <p>46. Sejauh ini pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, terutama dengan adanya layanan terbaru konsultasi via Whatsapp;</p> <p>47. Layanan tatap muka di perpanjang waktunya;</p> <p>48. Semoga pelayanan semakin lebih baik;</p> <p>49. Pelayanan yang diberikan selama ini menurut kami sudah cukup baik;</p> <p>50. Sudah baik, terus ditingkatkan menjadi lebih baik dan semakin baik team Deputi 2 Kosmetik;</p> <p>51. Mohon dibantu untuk dipermudah dalam melakukan konsultasi tatap muka (khusunya pemberian jadwal) Terima kasih;</p> <p>52. Agar lebih ditingkatkan kembali pelayanan dan sistem menjadi lebih mudah;</p> <p>53. Mohon dalam situasi pandemik Covid-19, yang kita tahu bersama, tidak dapat diprediksi kapan berakhirnya, agar menyediakan sebanyak mungkin : A, Saluran komunikasi melalui call center, online (WA, email), dsbnya B. Perbanyak jumlah petugas yang meresponse saluran nomor komunikasi di atas Ini sangat penting sekali, mengingat konsultasi secara langsung pasti akan dikurangi 50% mengikuti protokol kesehatan yang ada. Terima Kasih;</p> <p>54. Lebih adanya Penyerderhanaan proses pelaporan sehingga importir lebih di mudahkan lagi dalam melakukan kewajibanya untuk memenuhi persyaratan dalam pelaporan SKI;</p> <p>55. Overall pelayanan SKI sudah sangat cepat dan mudah. Apabila ada kendala proses, kami dapat menghubungi petugas dan dijawab dengan cepat da solutif. Saya sangat mengapresiasi pelayanan SKI BPOM. Mohon dapat ditambahkan fitur-fitur pendukung pengembangan produksi dalam negeri (dibuat jalur tetap untuk importasi sampel dalam rangka product development untuk</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>meningkatkan produksi dalam negeri mengingat R&amp;D centre kami kebetulan berada di luar Indonesia;</p> <p>56. Konsistensi informasi yang disosialisaiakan;</p> <p>57. Sudah oke tingkatkan terus;</p> <p>58. Semua sudah sangat baik. Lanjutkan kerja baiknya. Semoga tambah maju yah. Terima kasih;</p> <p>59. Mohon lebih diberikan akses terhadap komunikasi tidak langsung (email/telepon), daripada kunjungan langsung. Komunikasi respon (terutama penolakan), agar lebih baik, dan kalau perlu ada format tetapnya untuk setiap jenis kasus;</p> <p>60. Tingkatkan pelayanan ,informasi yang anda sampaikan, kami akan sangat membantu kami;</p> <p>61. Tingkatkan kembali untuk pelayannya;</p> <p>62. Pelayanan nya sudah sangat baik;</p> <p>63. Kami sangat apresiasi sekali dengan komitmen BPOM untuk terus meningkatkan pelayanannya, dan sejauh ini yang saya pribadi rasakan dan sangat saya apresiasi adalah responsifnya dari evaluator pengawasan BPOM dalam menjawab dan memberikan update terhadap pertanyaan kami. Semoga dapat dipertahankan atau bisa lebih baik lagi;</p> <p>64. Jika hasil evaluasi bisa lebih cepat akan lebih baik;</p> <p>65. Dapat ditambahkan untuk jalur konsultasi via WA untuk memverifikasi dan merespon proses SKI;</p> <p>66. Pelayanan SKI Kosmetik sudah berjalan baik dan jelas, timeline tepat wktsemoga kedepannya lebih cepat disesuaikan dgn bisnis kosmetik yang sangat cepat;</p> <p>67. Layanan SKI Kosmetik sudah sangat baik. Program klasifikasi sebagai reward atas kepatuhan perusahaan sangat baik untuk meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan serta kemudahan pengawasan;</p> <p>68. Pelayanan sudah baik; informasi juga baik; jika ada peraturan terbaru langsung di sosialisasikan. Semoga lebih baik lagi jasa pelayanannya;</p> <p>69. Agar dapat lebih baik lagi dan lebih mudah dalam komunikasi konsultasi ski pada masa pandemi. Terimakasih;</p> <p>70. Dengan adanya sosialisasi SKI ini semoga pelayanan lebih baik dari sebelumnya sehingga proses EksIm lebih lancar;</p> <p>71. Tetap pertahankan apa yg sudah menjadi standar dalam pelayanan BPOM;</p> <p>72. Semoga dapat dipertahankan atau ditingkatkan;</p> <p>73. Agar dipermudah untuk perizinan dan dipercepat waktunya;</p> <p>74. Pelayanan lebih ditingkatkan lagi;</p> <p>75. Telepon ke BPOM sangat sulit, hampir tidak pernah di angkat. Kami mengalami kesulitan terutama pada kondisi COVID-19 saat ini;</p> <p>76. Semoga bisa dibuka layanan konsultasi lebih banyak via online chat, hotline telepon atau whatsapp sehingga mempermudah kami untuk bertanya dan mendapatkan informasi. Untuk pertanyaan/konsultasi via email semoga bisa dijawab oleh petugas;</p> <p>77. Ditambah fasilitas;</p> <p>78. Tingkatkan lagi jam pelayanan nya, kalau bisa tambah lagi orang yang melayani nya;</p> <p>79. Pengisian SKI yang sekarang lebih mudah dari pada yang sebelumnya;</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	80. Semoga ke depan pelayanan BPOM selalu dipermudah, sehingga orang awam tidak kesusahan dalam memperoleh informasi.
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karena selama ini semua sudah sesuai dan cukup memuaskan dalam pelayanan, bagi kami pelayanan sudah cukup baik kinerjanya ( tidak ada saran dan masukan, karena sudah baik);</li> <li>2. Semoga pelayanan nya tambah lebih baik;</li> <li>3. Secara keseluruhan, pelayanan sudah baik. Mungkin untuk SKE, khususnya <i>Certificate of Free Sales</i> sudah tidak membutuhkan tanda tangan basah. Demikian yang dapat saya sampaikan. Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya;</li> <li>4. Layanan SKE sudah sangat baik. BPOM sangat membantu kemudahan ekspor dengan memberikan kemudahan dan simplifikasi pengurusan SKE;</li> <li>5. Untuk Surat Keterangan Ekspor sudah sangat baik, Mohon untuk terus ditingkatkan agar selalu semakin Baik dan terdepan Deputi 2 Kosmetik Badan POM;</li> <li>6. Pelayanan publik pada unit pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik penerbitan Surat Keterangan Ekspor sudah baik dan semoga hal tersebut dapat tetap dipertahankan serta bisa lebih dikembangkan dan ditingkatkan kembali di masa yang akan datang dari kondisi yang sudah baik saat ini;</li> <li>7. Ketika pengajuan direject, komen yang diberikan lebih jelas dan terarah, terima kasih;</li> <li>8. Yang BAIK ditingkatkan menjadi lebih baik;</li> <li>9. Sejauh ini pelayanan BPOM terkait SKI sudah cukup jelas, baik dan cepat. Pengambilan CFS juga alurnya jelas. Bila ingin dipindahkan di Gedung B lantai 4, Mohon untuk tidak disatukan dengan loket pelayanan;</li> <li>10. Saran saya harus bisa komunikasi langsung dengan petugas bila ada kendala atau masalah pengurusan tersebut terimakasih;</li> <li>11. Semoga pelayanan semakin meningkat;</li> <li>12. Informasi untuk chat online lebih dimaksimalkan.</li> </ol>
Penerbitan Izin <i>Special Access Scheme</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk pengajuan SAS melalui system <a href="https://e-bpom.pom.go.id/">https://e-bpom.pom.go.id/</a> sudah sangat Baik, efektif dan efisien. Mohon untuk kedepannya dapat dimudahkan untuk pengajuan SKI SAS mengingat PT. Unilever Indonesia akan terus melakukan riset dan pengembangan product untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat Indonesia yang sesuai dengan standart keamanan dan mutu dari BPOM;</li> <li>2. Terima kasih atas layanan penerbitan SAS kosmetik di Direktorat Pengawasan Kosmetik yang cukup baik dan responsive. Sejauh kami menggunakan layanan ini kami cukup puas, penerbitan SAS dapat kami peroleh sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditentukan. Konsultasi melalui email juga direspon dengan baik Mohon agar dapat dipertahankan dan semakin ditingkatkan kecepatan dan ketepatan layanannya;</li> <li>3. Pelayanan BPOM pada bagian ini sangat optimal. Mohon agar dapat dipertahankan untuk mensupport industri;</li> <li>4. Dalam memberikan penjelasan terkait adanya catatan/tambahan data saat pengajuan SKI, agar lebih jelas dan mudah dipahami. Untuk mencegah kesalahan terhadap apa yang dimaksudkan dalam catatan tersebut. Terima kasih;</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>5. Melanjutkan pemberian pelatihan berkesinambungan kepada para petugas pelayanan publik supaya dapat meningkatkan kompetensinya;</p> <p>6. Pelayanan publik penerbitan izin SAS sudah baik dan mohon ditingkatkan lagi;</p> <p>7. Terimakasih sudah memfasilitasi impor utk keperluan sampel registrasi;</p> <p>8. Fasilitas dan respin wa cukup baik, hanya saja jika email terkadang lumayan menunggu untuk di respon, tetapi saya cukup paham, semoga semakin baik, dan terima kasih atas bantuannya Ibu/Bapak.</p>
Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya	<p>1. Untuk saat ini pelayanan CFS online sudah mulai cepat dan pertanyaan-pertanyaan melalui email sudah dijawab dengan baik melalui email pada jam kerja. Waktu pengambilan CFS juga sudah cukup jelas. Apabila terdapat perubahan jadwal dan tempat pengambilan CFS, mohon untuk diinfokan.</p>
Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Kosmetik sebagai Barang Komplementer	<p>1. Sudah sangat Baik. Mohon dapat di pertahankan dan selalu improved;</p> <p>2. Agar BPOM bisa mempertahankan pelayanan yang sdh baik ini;</p> <p>3. Mohon diadakan dan lebih dipermudah konsultasi melalui telepon dan email karena mohon maaf jarang ada yang merespon.</p>

## 8. Hasil SKM Direktorat Standardisasi Pangan Olahan

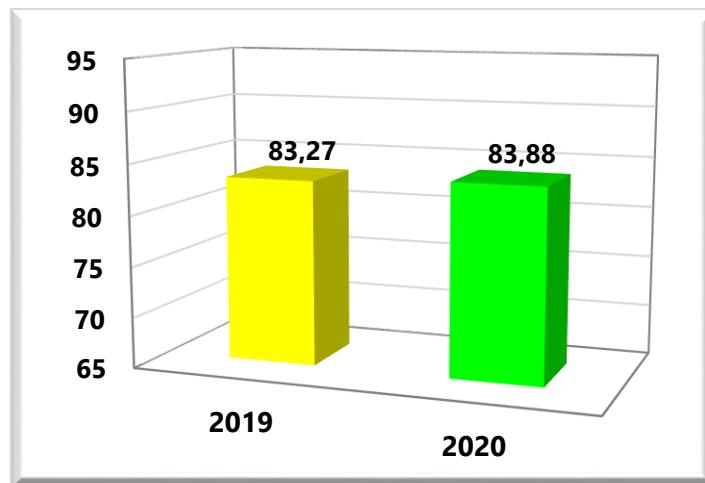
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 34**.

**Tabel 34. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan	42	38
2	Konsultasi Terkait Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan	290	211
<b>Jumlah</b>		<b>332</b>	<b>249</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 249 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Standardisasi Pangan Olahan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **83,88** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu 85,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Standardisasi

Pangan Olahan tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 13**.



**Gambar 13. Perbandingan Nilai SKM Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 35**.

**Tabel 35. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	80,71	80,92	0,21
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,35	81,66	2,31
U3	Waktu Penyelesaian	77,17	83,76	6,59
U4	Biaya/Tarif	87,91	83,47	-4,44
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,76	83,40	3,64
U6	Kompetensi Pelaksana	83,56	85,41	1,85
U7	Perilaku Pelaksana	85,87	89,76	3,89
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,17	85,21	-5,96
U9	Sarana dan Prasarana	83,97	81,33	-2,64
<b>Total</b>		<b>83,27</b>	<b>83,88</b>	<b>0,61</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 36**.

**Tabel 36. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengkajian Permohonan	72,37	74,12	74,85	82,46	78,51	78,95	85,53	76,75	76,75	77,81
Konsultasi	82,46	83,02	85,36	83,65	84,28	86,57	90,52	86,73	82,15	84,97

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 37**.

**Tabel 37. Saran/Masukan Responden pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengkajian Permohonan Keamanan. Mutu. Gizi. Manfaat. dan Label Pangan Olahan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada saat konsul online, ada form isian sehingga pada saat check out dari konsul online sudah bisa dapat hasil konsul tanpa kirim email lagi</li> <li>2. Akan lebih baik sistem bisa dibuka sampe jam 3 sore dan dapat melakukan draft dan submit pengajuan izin Khusus sampai jam 3 sore. Hal ini dapat mempermudah dan membuka peluang kami dalam pengajuan izin Khusus</li> <li>3. Untuk difasilitasi pengajuan evaluasi standard seperti BTP menggunakan online proses. Timeline diharapkan lebih singkat dengan memungkinkan adanya perbaikan bukan pengajuan dari awal. On-line proses BTP agar status evaluasi di online proses dapat dibuat lebih detail sehingga dapat terlihat oleh aplikasi evaluasi ditahap mana, dapat mengacu pada e-reg registrasi pangan.</li> <li>4. Proses dengan pengajuan pengkajian via elektronik cukup efektif dan sebaiknya bisa dilanjutkan seterusnya</li> <li>5. Untuk pelayanan SPO yang belum bisa dilakukan lewat e-standar, yaitu pendaftaran via email selama masa pandemi timeline nya masih kurang jelas.</li> </ol>
Konsultasi Terkait Keamanan. Mutu. Gizi. Manfaat. dan Label Pangan Olahan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah baik dan komunikatif, petugas juga memberikan informasi jelas.</li> <li>2. Masih terdapat <i>delay</i> internet BPOM saat melampirkan pdf atau jpeg, petugas konsultasi harus menunggu lama <i>buffering</i> data, sehingga memperlambat komunikasi.</li> <li>3. Mungkin jam pelayanannya bisa diperpanjang</li> <li>4. Mohon ada lembar konsul hasil konsultasi online sehingga kita mudah untuk <i>tracking</i> proses tahapan selanjutnya sebagai referensi jika dibutuhkan</li> <li>5. Mohon dapat diberikan webinar terkait kisi-kisi pengajuan kajian klaim/ penggunaan bahan baku baru agar perusahaan dapat menyediakan data yang lebih baik, lengkap dan komprehensif sehingga proses penilaian dapat dipersingkat</li> </ol>

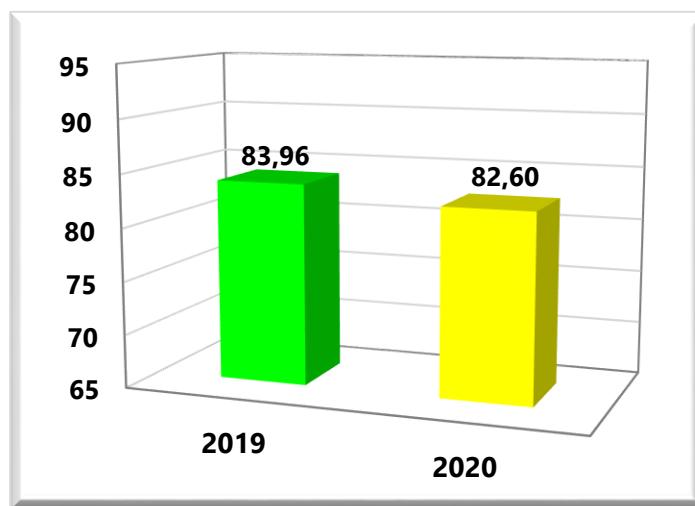
## 9. Hasil SKM Direktorat Registrasi Pangan Olahan

Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan tahun 2020 dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 38**.

**Tabel 38. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan Tahun 2020**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Registrasi Pangan Olahan	1.073	283
2	Registrasi Bahan Tambahan Pangan	34	31
<b>Jumlah</b>		<b>1.107</b>	<b>314</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 314 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Registrasi Pangan Olahan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **82,60** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu 85,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Registrasi Pangan Olahan tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 14**.



**Gambar 14. Perbandingan Nilai SKM pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 39**.

**Tabel 39. Nilai SKM Per Unsur pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	83,56	78,50	-5,06
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,68	81,00	-0,68
U3	Waktu Penyelesaian	78,60	78,47	-0,13
U4	Biaya/Tarif	78,94	88,06	9,12
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,57	82,75	2,18
U6	Kompetensi Pelaksana	84,25	83,39	-0,86
U7	Perilaku Pelaksana	87,33	87,58	0,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,50	82,64	-1,86
U9	Sarana dan Prasarana	96,23	81,05	-15,18
<b>Total</b>		<b>83,96</b>	<b>82,60</b>	<b>-1,36</b>

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)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 40**.

**Tabel 40. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan dan Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
Registrasi Pangan Olahan	78,21	80,68	78,33	88,10	82,74	83,33	87,63	82,45	80,68	<b>82,46</b>
Registrasi Bahan Tambahan Pangan	81,18	83,87	79,75	87,63	82,80	83,87	87,10	84,41	84,41	<b>83,89</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 41**.

**Tabel 41. Saran/Masukan Responden Pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Registrasi Pangan Olahan ( <i>E-Registration</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diadakannya kembali Pelayanan Prima secara Daring pada Seluruh Balai Besar POM</li> <li>2. Agar dapat meningkatkan pelayanan lebih baik lagi</li> <li>3. Mohon untuk ditingkatkan lagi pelayanannya</li> <li>4. Agar mempermudah para pengusaha2 menengah khususnya UMKM agar bisa mengedarkan produknya dengan mudah supaya pengusaha2 menengah ini bisa bersaing dengan perusahaan2 besar dan tidak terintimidasi dengan izin edar yg katanya susah mengurusnya</li> <li>5. Semoga BPOM RI bisa selalu menjaga integritas nya tetap baik dan lebih baik lagi</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>6. Sudah sangat baik pelayanan yang diberikan dan tingkatkan terus kualitas pelayanan</p> <p>7. Sejauh ini saya melihat adanya peningkatan pelayanan publik dari tahun ke tahun di registrasi pangan olahan. Mungkin sekedar masukan untuk timeline penilaian lebih di perpendek dari 30 HK menjadi 14 Hk.</p> <p>8. Bisa lebih dipermudah atau waktu nya diperlama untuk konsultasi dimasa pandemi seperti ini karena tidak bisa diskusi secara langsung...dan untuk waktu penyelesaian kalau boleh dipercepat lagi</p> <p>9. Pada prinsip nya pelayanan sudah cukup bagus, mungkin bisa di tingkat kan dengan sistem yg lebih mudah, dan 1 atap, maksud nya, satu kali pemeriksaan bisa selesai</p> <p>10. Untuk konsultasi online mohon waktu dah harinya diperpanjang atau ditambah</p> <p>11. Untuk live chat konsultasi, mungkin akan lebih baik ada nama petugas dan melayani satu costumer saja ,sama seperti konsultasi kasie</p> <p>12. Bisa lebih cepat lagi dalam hal penanganan dokumen</p> <p>13. Pelayanan direktorat RPO sudah sangat baik. sebagai saran untuk call center RPO dapat ditingkatkan kembali. Waktu untuk Pelayanan konsul kasie dapat ditambah lagi dikarenakan waktu 30 menit terkadang masih terdapat beberapa pertanyaan</p> <p>14. Mohon waktu pendaftaran registrasi produk baru yang diajukan dengan kategori dan komposisi yang sama tetapi hanya berbeda bentuk saja, agar waktunya bisa dipercepat.</p> <p>15. Lebih baik lagi dan akurat dlm menilai..dan konfirmasi k atasan saat evaluasi penilaian dlm 2 pihak antara evaluator dan pendaftar yg blm ktmu dlm penyelesaian dan lain nya,saat d info dngn keterangan yg memadai</p> <p>16. Mohon pelayanan online untuk registrasi via e-reg bisa dilakukan oleh Pelaku Usaha 24 jam tanpa dibatasi jam kerja.</p> <p>17. setiap akun e-reg ada fasilitas layanan chating untuk konsultasi online, dan layanan tsb ada histori percakapan juga, sehingga bisa memudahkan dalam proses kedepan nya</p> <p>18. Sudah sangat baik. Pada survey terakhir sudah saya sampaikan mengenai kemungkinan belum jelas nya pengertian label bagian utama, apa saja logo dan tulisan yg harus ada di bag utama. Terakhir di sampaikan bahwa nantinya harus dicantumkan ING, aepertinya label kami bakal.penuh sesak dgn tulisan, tabel dan logo. Padahal label juga termasuk bagian dari promosi. Mohon dipertimbangkan</p> <p>19. Agar untuk para evaluator e-registrasi agar konsisten dengan hasil evaluasi penggunaan bahan. Ada beberapa bahan yang evaluator (1) boleh digunakan dengan takaran tertentu dan ada beberapa bahan dari evaluator (2) tidak diperbolehkan padahal bahan tersebut ada di input detil bahan e-registrasi pangan. Semoga lebih ditingkatkan lagi kinerjanya</p> <p>20. Respon balasan registrasi untuk lebih dipercepat lagi, mungkin bisa dirubah dari 30 HK menjadi max 10 HK</p> <p>21. Mohon untuk evaluator yang satu dg yang lain harus konsisten dlm memberikan penilaian . Karena saya sering sekali berdebat barang sama tetapi kemasan beda redaksi dilabel berbeda. Ini sangat sedih padahal saya sdh memberikan informasi bahwa sdh ada yang jadi nomor MD nya tetapi evaluator tetap tdk mau mengevaluasi .jadi terpaksa barang sama kemasan beda redaksi beda2 ..akhirnya sayankonsultasi dahulu ke kasie ..utk menyamakan redaksi di label dan baru mengajukan P5 ..hal ini akan sangat m menyita waktu dan registrasi tdk selesai</p> <p>22. Pelayanan yang diberikan sudah bagus, tidak pilih-pilih tolong dipertahankan dan ditingkatkan lagi</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>23. Untuk Konsultasi online (Live Chat, Konsultasi Kasie) sebaiknya dilakukan kembali konsultasi tatap muka, dikarenakan untuk konsultasi online terkadang terkendala waktu, jaringan serta komunikasi</p> <p>24. Untuk ketepatan dalam layanan Live Chat agar lebih ditingkatkan lagi, mengingat dalam situasi pandemic seperti ini dan dikarenakan juga tidak adanya layanan tatap muka secara langsung. Maka, untuk layanan live chat dan konsul via email diharapkan lebih dipermudah dan ditingkatkan.</p> <p>25. Tolong untuk halaman e-reg jangan dibuat untuk terlalu cepat logout padahal baru ditinggal sebentar, karena cukup repot untuk login berulang kali</p> <p>26. Untuk pelayanan dan bimbingan yg selalu diberikan bila memungkinkan. diadakan konsul.online dengan zoom atau m team. sbg pengganti konsul tatap muka</p> <p>27. Penyeragaman kompetensi petugas terhadap satu produk yang sama tapi berbeda nama perusahaan</p> <p>28. Agar penilaian lebih cepat dan ada standardisasi penilaian untuk evaluators sehingga tidak ada perbedaan penilaian</p> <p>29. Pelayanan dan kemudahan dalam e-registrasi produk pangan sudah sangat baik, dari segi biaya juga sangat terjangkau, kami akui ini satu-satunya pengurusan perizinan yang sangat bersih di Indonesia, mohon bisa dipertahankan sistem e registrasi ini mungkin perlu diintegrasikan atau ditularkan ke sertifikasi SNI yang notabane masih cukup memberatkan pelaku usaha, untuk biaya Resmi SNI saat ini sebesar Rp. 11.600.000,- per sekali survailen ( 1x setahun) ditambah biaya akomodasi 2 orang + Ujilab 4.600.000 untuk 1 jenis produk, mohon maaf sedikit curhat.</p> <p>30. Menambah Jumlah Evaluator untuk mempercepat proses pemeriksaan pendaftaran izin edar, karena semakin berkembangnya industri F&amp;B di tanah air pasti semakin banyak perusahaan yang melakukan pendaftaran izin edar. 2. Menambah Jumlah Petugas Live Chat, agar antrian tidak terlalu lama</p> <p>31. kecepatan respon sudah cukup baik terutama jika via email. Namun live chat kasie dan live chat di subsite RPO agar ditingkatkan, waktu konsul bisa ditambah tidak hanya 30 menit, line chat diperbanyak sehingga bisa efektif.</p> <p>32. Untuk layanan live chat mohon dapat ditambah lagi petugasnya agar dapat lebih cepat dalam memberikan respon</p> <p>33. Semoga feedback atau pengajuan no MD/P5 bisa di berikan tepat waktu</p> <p>34. Mohon utk live chat yang ditingkatkan karena tidak dijawab</p> <p>35. Jika memungkinkan. Permintaan data tambahan untuk pengajuan MD. Langsung secara menyeluruh</p> <p>36. Terima kasih telah mendukung dan membimbing kami para pengusaha dalam pengajuan proses E-Reg, namun mohon untuk menyatukan suara/pendapat dalam pemahaman regulasi yang ada mengingat hingga saat ini kami masih mengalami perbedaan pendapat antar petugas yang dapat menyebabkan proses pengajuan E-Reg membutuhkan waktu lebih dan terkadang dengan jawaban yang sama kami diizinkan oleh petugas. Terima kasih</p> <p>37. Mohon ditingkatkan upaya pembinaan dan pendampingan UMKM dengan sering terjun lapangan</p> <p>38. semoga kedepannya pengetahuan petugasnya dapat disamakan sehingga jawaban dan persepsi dalam suatu masalah itu sama. tidak berbeda setiap petugas. Terima kasih</p> <p>39. Mohon dibuatkan sarana tambahan untuk konsultasi pelayanan, karena saya rasa pelayanan via chat dirasa masih kurang dan sering tidak terlayani, sebagai contoh pelayanan bisa melalui WA atau media sosial yang lain sehingga kebutuhan konsumen untuk mendapatkan informasi segera terpenuhi</p> <p>40. Peningkatan pelayanan lebih ditingkatkan lagi terutama dalam hal live chat di registrasipangan.pom.go.id. Terima kasih.</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>41. Fasilitas utk konsul kasie via online belum terdapat fasilitas attach file, sehingga kesulitan saat diskusi mengenai label</p> <p>42. Lebih ditingkatkan kecepatan dalam merespon pertanyaan konsumen di live chat. Karena beberapa kali saya mengajukan pernyataan di live chat harus menunggu hingga berjam-jam</p> <p>43. Jika memungkinkan agar dapat mengadakan konsultasi tatap muka kembali di masa new-normal. Agar mempertimbangkan untuk mengadakan coaching clinic terkait peraturan-peraturan terbaru</p> <p>44. Mohon disediakan Lahan Parkir Kendaraan</p> <p>45. lebih ditingkatkan lagi kesesuaian waktu penilaian pendaftaran produk, kadang masih ada yang lebih dari 1 bulan baru ditindak lanjut</p> <p>46. Ketika melakukan registrasi pangan olahan di BPPOm RI sebaiknya di lakukan screening dokumen lebih dahulu di daerah sebelum masuk dalam system ereg bpom. sehingga ketika di system sdh tdk ada lagi perbaikan yg cukup signifikan dan hanya penambahan saja dari BPPOm RI Pusat</p> <p>47. Fasilitas Laboratorium pemeriksaan Baik Produk Kategori Low Risk sampai High Risk, perlu ditingkatkan.</p> <p>48. untuk standar data tambahan agar bisa di terapkan, karena beda evaluator beda revisi, contohnya beberapa produk dengan formula yang sama, ada beberapa perbedaan terkait data tambahan, karena beda evaluator</p> <p>49. Hasil evaluasi evaluator 1 dan evaluator yang lain berbeda, sehingga terkadang registrasi 1 sudah verifikasi tetapi registrasi yang lain masih dalam tahap evaluasi dengan standard yg berbeda antar evaluator</p> <p>50. Pembiayaan registrasi Perubahan Major tidak clear, terkait perubahan design, penambahan komposisi, dll Terima kasih</p> <p>51. terkait konsultasi online, dapat ditambah lagi line pelayanannya, karena di saat pandemi ini, pelayanan on line sangat membantu</p> <p>52. Lebih ditingkatkan pelayanannya terutama pada kestabilan system dan adanya informasi terkait maintenance atau terjadinya error system</p> <p>53. Proses pendaftaran lebih dipercepat, dan karena saat ini sistem konsultasi secara online, mohon untuk konsultasi baik dengan Kasie maupun live chat agar cepat di respon</p> <p>54. Sesi konsultasi tatap muka dapat di buka kembali dengan catatan menerapkan protokol kesehatan dan physical distancing yang ketat</p> <p>55. Dipertahankan yang sdh baik dan speed bisa dipercepat lagi akan lebih baik</p> <p>56. Persyaratannya supaya dipermudah..dan apabila bisa..sedikit kekurangan juga bisa diterima..</p> <p>57. Pelayanan pada e-registration sudah memadai dan sudah cukup cepat pada saat pendaftaran no MD. Semoga pelayanan ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan lebih baik lagi</p> <p>58. Di harapkan evaluasi yang konsisten dan terpadu Antar evaluator terkait pada pengajuan registrasi pangan. Terimakasih untuk servisnya selama ini Yang sudah support dalam setiap evaluasi.</p> <p>59. Untuk UMKM perlu pendampingan</p> <p>60. Jeda waktu respon terhadap inputan data atau perbaikan data bisa lebih ditingkatkan</p> <p>61. Utk penilaian dr petugas evaluator atau kepala seksi jangan lebih dari 2 minggu</p> <p>62. Untuk konsultasi secara email tidak dibalas semenjak pergantian sistem,</p> <p>63. Untuk pelayanan data pabrik mohon untuk di tingkatkan waktu penilaianya, karena kami agak terhambat karena lama menunggu persetujuan data pabrik. Terima kasih</p> <p>64. Pada layanan live chat mungkin bisa ditambah nomor antrian layanan konsultasi seperti di bank. terima kasih</p> <p>65. Mohon dapat ditingkatkan lagi kesamaan persepsi dari setiap petugas terkait hal-hal dalam penilaian produk</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>66. Kami Perusahaan baru dan sedang menunggu nomer MD dari BPOM untuk bisa beroperasional. Saat ini semua bagian sudah terpenuhi: mesin, bahan baku dan karyawan. Kami sangat mengharapkan bantuan dari Badan POM untuk dapat mengeluarkan nomer MD agar kami dapat memulai produksi, mengingat biaya operasional yang terus berjalan. Saran kami, untuk Perusahaan baru seperti kami, di tengah kondisi covid saat ini untuk waktu time line periksaan mungkin dapat di percepat. dari 30hari bisa menjadi 15hari. Mohon dapat menjadi pertimbangan, terimakasih</p> <p>67. mohon percepat respon untuk proses nya , tambah evaluatornya</p> <p>68. Mohon di perhatikan untuk penialian data pabrik, pada saat pengajuan diestimasikan 2 minggu kerja tetapi data pabrik yang kami ajukan lebih dari 2 minggu kerja untuk penialiannya, itupun klu tdk kami push kembali kebagian live chat atau konsul kasie data pabrik tersebut tdk ada pergerak.</p> <p>69. Terkait data pabrik yang sudah diniali Evaluator dengan status ditolak biasanya data yang harus dilengkapi masuk keemail kami, tetapi sudah lama tdk ada email masuk dari BPOM untuk melengkapi dokumen yang diminta.</p> <p>70. Survey sangat berguna sehingga perlu di terpakan minimal 1 bulan sekali untuk mencari kepuasan pelanggan sehingga kepercayaan masyarakat tetap baik serta mempermudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan bidang usahanya terutama di bidang pangan/obat. Terimakasih</p> <p>71. kalau bisa agar produk yang terdaftar tapi jenis kemasan/merek berbeda, bisa didaftarkan langsung juga, mengacu kepada registrasi yang telah disetujui</p> <p>72. Penyeragaman kompetensi petugas terhadap 1 produk yang sama tapi berbeda perusahaan</p> <p>73. Pada BIMTEK tahun 2020 ini pelayanan virtual melalui aplikasi zoom kurang memahami materi dan informasi di karenakan keterbatasan koneksi internet.</p> <p>74. kalau bisa sistem yang digunakan yang bisa cepat dimengerti oleh pengguna</p> <p>75. Secara umum pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Namun, meskipun 2 produk sejenis (beda varian rasa) didaftarkan secara bersamaan, terkadang perbedaan evaluator menyebabkan perbedaan waktu evaluasi dan standar evaluasi, terutama dalam hal konten tabel ING. Sehingga tabel ING antara produk rasa A dengan produk rasa B memiliki format tabel ING yang berbeda (misalnya penulisan takaran saji menggunakan +- dll. Saran perbaikan mohon untuk diseragamkan. Terima kasih</p> <p>76. Komunikasi melalui telp mohon diperbaiki karena setiap melakukan telp agak susah menyambungnya</p> <p>77. Proses penambahan fasilitas di EREG lebih lama dari proses PSB sendiri (22 Hari dan belum selesai)</p> <p>78. Tidak ada info (jika ada tanda baca titik tidak terbaca) di penambahan fasilitas baru menjadikan status ditolak hanya karena hal tersebut dan waktu proses semakin panjang</p> <p>79. lebih sering dilakukan sosialisasi terkait perhitungan - perhitungan untuk nilai-nilai gizi produk karena sebagian dari kita yang mengerjakan ini bukan berlatar belakang ahli gizi, sehingga agak bingung, jadi topik pembahasan lebih rinci, atau pun hal-hal lain yang sekira nya banyak orang lain/ perusahaan yang mengalami kesulitan.</p> <p>80. Mohon proses pengurusan pendaftaran No izin edar dipercepat, karena ini sangat berpengaruh dalam kelangsungan usaha kami. Mohon kebijakan untuk hal ini. Terimakasih atas perhatian dan kerjasamanya. Hormat kami, PT Sera Food Indonesia</p> <p>81. a. live chat slow respon sekali (bisa melakukan evaluasi dibandingkan dgn direktorat standarisasi pangan, cepat tanggap dan sistematis/ada bagian2nya) b. baik informasi live chat maupun evaluasi dlm sistem ereg tidak konsisten (sering terjadi). berbeda petugas, berbeda jawaban. berbeda waktu</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>menanyakan, jwbn bisa berbeda. mohon diadakan briefing/penyamaan sistem penilaian antar evaluator cnth: produk A var coklat evaluasi a b, selebihnya sdh acc, produk B var vanila evaluasi nya a b c d (c d di var coklat bisa, tapi tdk berlaku di produk B, shg bs membuat konten kemasan berbeda) c. beberapa kali terjadi, surat persetujuan sudah keluar, tapi desain final yg di acc tidak ada. shg menghambat tahapan proses selanjutnya. sdh komplain via live chat, akan difinalkan namun sdh cukup lama tdk ditindaklanjuti, shg harus komplain berulang</p> <p>82. Proses pelayanan agar dapat dipercepat. Kemudian penanganan terhadap persyaratan dokumen verifikasi antar petugas bisa diseragamkan, agar tidak menimbulkan kebingungan para pendaftar,. Notifikasi mohon dimunculkan untuk proses di e-reg sehingga pendaftar bisa mengetahui jika ada proses perlu data tambahan, masa jin edar akan habis mohon diperpanjang, muncul daftar bayar, maupun sudah disetujui proses pendaftarannya, dikarenakan selama ini tidak ada pemberitahuan apapun via email dan pendaftar harus selalu membuka e-reg secara berkala. Dengan adanya notifikasi akan mempermudah pendaftar dalam memproses pendaftaran izin edar maupun perubahan data perusahaannya. Untuk layanan call center mohon ditambah agar memudahkan komunikasi jika pendaftar memerlukan bantuan, dikarenakan melalui email kadang agak lambat merespond dan kadang agak kurang jelas.</p> <p>83. Proses penilaian mungkin bisa lebih cepat seperti jika ada revisi atau langsung ok (selesai) karena proses pendaftaran BPOM saya ada yang belum di nilai sudah 2 minggu lebih. Thanks</p> <p>84. Memperpendek masa tunggu proses pra penilaian</p> <p>85. Pengaduan saya terkait penolakan P5 Gramasi sampai saat ini sudah hampir 3 minggu belum ada balasan. Padahal kami sangat membutuhkan utk segera dikembalikan ke e-reg. Kemudian utk kecepatan pelayanan, kami terbantu dg adanya percepatan evaluasi di BimTek BPOM Maret lalu. Namun utk sehari2, tdk bs mndapat percepatan semacam itu. Agak susah minta percepatan meskipun alasan kami kuat. Kami dengar perusahaan2 besar bisa mendapatkan evaluasi produk baru hanya 2 minggu.</p> <p>86. kami sangat sering diminta untuk mengisi kuisioner yang sama seperti ini dalam akhir-akhir ini. dan Mohon untuk layanan Live chat bisa lebih diperbaiki sistemnya, karena pada saat kami menggunakan layanan tersebut dan belum ditanggapi oleh petugas, maka chat kami akan hilang otomatis. dan terkadang petugas kurang cepat dalam menanggapi pertanyaan2 kami. demikian kami sampaikan. terima kasih</p> <p>87. Dear Petugas BPOM, Saat ini kami sedang melakukan proses variasi (perubahan), namun data yang sudah kami rubah sejak awal seperti komposisi, hasil analisa dan ING tidak terrecord dengan baik. Artinya yang muncul disistem adalah data yang lama, padahal kami sudah melakukan perubahan. Setelah konsultasi dengan Petugas Live Chat BPOM, jawabannya adalah kami diarahkan untuk mengisi kembali sendiri. Namun sampai kapan kami harus isi data tersebut kembali? HARUS berapa kali kami merubah supaya data kami terrecord? Apakah tidak ada tindak lanjut dari Petugas BPOM sendiri? Mohon tidak diberikan batas waktu (limit) dalam proses data di sistem ereg. Dikarenakan pada saat proses data hanya bisa dilakukan di jam kerja BPOM, kami sebagai pelaku usaha merasa rugi di hari sabtu/minggu/hari libur nasional/hari cuti bersama tidak bisa melakukan input data. Selain itu, mohon KASIE lebih responsif dalam melayani pelaku usaha pada saat dilakukan konsultasi. Apabila KASIE tidak bersedia karena belum siap dalam waktu pelayanan, belum siap untuk menjawab pertanyaan kami, mohon jangan di accept permintaan kami untuk Konsultasi. Supaya jatah kami konsultasi KASIE 1 kali/minggu tidak terbuang sia sia. Harapannya kedepan, jawaban yang diberikan oleh Petugas LIVE CHAT BPOM lebih seragam, serasi dan memiliki</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>kesesuaian data jawaban. Sehingga kami tidak bingung, tujuan kami konsultasi adalah untuk mencari jawaban dari kendala/masalah yang kami alami. Akan tetapi kalau jawaban dari Petugas LIVE CHAT BPOM tidak seragam, ini akan menimbulkan masalah baru yang membuat kami bingung harus mempercayai dan meyakini jawaban petugas yang mana. Mohon BPOM lebih aware lagi terhadap kami, dan terus memperbaiki sistem yang ada. Kalau pun ada ruang untuk menyampaikan keluh kesah ini, harus dimana kami berada????</p> <p>88. Jika ada kegiatan sosialisasi atau apapun yang mengundang perusahaan, mohon agar pengumumannya lebih terbuka dan dapat diakses seluruh perusahaan.</p> <p>89. Waktu evaluasi pada tingkat evaluator lebih cepat dalam memberikan respon, karena jika responnya adalah tambahan data setelah menunggu 30 hari kerja maka pelaku usaha yang telah menjadwalkan launching produk menjadi mundur sehingga berimbang pada penjualan produk itu sendiri. Masukan saja untuk bapak ibu di RPO agar membuat kesepakatan di internal. misal: untuk evaluator waktu respon maksimal 15 Hk, verifikasi kasie 10 HK, Verifikasi kasubdit 3 HK, validasi Direktur 2 HK. sehingga total 30 HK</p> <p>90. untuk lebih mudah dalam komunikasi atau pertanyaan agar layanan chat atau telpon dapat diberbanyak, kemudahan dalam pelayanan akan berbanding lurus dengan hilngya biro layanan ketika konsumen dapat melakukan komunikasi dengan petugas sehingga tidak mmbutuhkan biro layanan.</p> <p>91. Customer service ditambah, karena seringkali petugas sedang online, tidak bisa diakses. Overall pelayanan sudah cukup bagus, meningkat tajam dibandingkan 5-10 tahun yang lalu. Untuk aturan, tolong disinkronkan antara standard dengan yang tertera di e-reg (contoh standard mikro, banyak yang sudah tidak sesuai dengan kategori pangan yang sekarang terdaftar di e-reg)</p> <p>92. Selamat Pagi Ibu/ Bapak yang Bertugas di Direktorat RPO, Perkenalkan Saya Difa R&amp;D Regulatory PT. Kaldu Sari Nabati Indonesia. Terimakasih saya ucapkan atas adanya survey seperti ini sehingga kami dapat menyampaikan apa yang ingin disampaikan kepada Direktorat RPO. Sebelumnya saya juga ingin menyampaikan terimakasih atas pengembangan pelayangan di Di Direktorat RPO yang semakin hari semakin baik, dan selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap industri. Terimakasih atas kerjasama semua pihak.. Untuk meningkatkan pelayanan, saya ingin menyampaikan beberapa masukan yang mungkin dapat di implementasikan demi meningkatkan kualitas pelayanan, sebagai berikut : 1. Menambah waktu akses/proses registrasi di EREG, yang saat ini hanya tersedia pukul 08.00-16.00 WIB, semoga ke depannya dapat diakses 24 jam. 2. Mengoptimalkan fitur chat di web registrasi<p>sipangan.pom.go.id karena seringkali saat chat hanya muncul info bahwa kami dalam antrian mohon tunggu..dan kemudian hilang. seringkali saat sudah chat panjang lebar tidak dijawab dan kemudian hilang dengan sendirinya</p> <p>3. Admin email penilaianpangan@pom.go.id sudah cukup responsif, kadang lebih responsif dibanding admin live chat. semoga dapat ditingkatkan pelayannya sehingga waktu menjawab email kurang dari 24jam.</p> <p>4. untuk fitur email Aju yang sudah selesai, mohon diaktifkan kembali, sebelumnya pernah ada notifikasi untuk aju yang sudah Approve, atau divalidasi direktur, namun saat ini fitur tersebut hilang, fitur ini sangat membantu sebagai reminder untuk kami aju mana saja yang sudah selesai</p> <p>5. Jika memungkinkan, fitur pengingat untuk NIE yang misalnya 3 bulan, 1 bulan, 15 hari lagi habis masa berlakunya dapat diberikan email notifikasi untuk melakukan perpanjangan, sehingga sebagai pengingat tambahan agar industri tidak terlewat melakukan perpanjangan. disamping reminder internal dari perusahaan. Demikian yang dapat saya sampaikan, mohon maaf jika ada yang kurang berkenan, semoga kedepannya kualitas pelayanan di Direktorat RPO dapat</p> </p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>semakin baik dan baik lagi. Semoga seluruh Petugas di Direktorat RPO khususnya dan BPOM secara umum diberikan kesehatan dan berada dalam lingungan-Nya Terimakasih banyak atas bantuannya selama ini. Salam Difa, R&amp;D Regulatory PT. Kaldusari Nabati Indonesia</p> <p>93. Fasilitas pengaduan dan konsultasi online lebih ditingkatkan lagi dengan penambahan fitur-fitur yang memungkinkan interaksi antar user dapat dimengerti maksud dan tujuannya.</p> <p>94. Petugas yg memberikan pelayanan secara online, diharapkan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik secara lisan &amp; tulisan. Dan memiliki pemahaman yang baik tentang regulasi BPOM, jadi bisa mampu memberikan solusi yg terbaik tanpa harus mengarahkan pendaftar untuk bertanya/konsultasi ke Kasie.</p> <p>95. Mudah-mudahan feedback dan layanan konsultasi livechat dipermudah dan dipercepat waktu tunggunya.</p> <p>96. Kepada Yth. Bapak Ibu BPOM, Pada dasarnya saya menyadari bahwa proses perizinan di BPOM dalam hal pengurusan pangan olahan sudah sangat terbuka, cukup jelas dan track recordnya bisa terlihat. Apabila saya amati bahwa target tiap step max adalah 30 hari. tapi kami dari sisi perusahaan selalu menginginkan bahwa 30 hari adalah selesai semuanya. Saya hanya berharap dari petugas adalah 1. Ketelitian dalam membaca dokumen, kadang kala ada step tidak boleh mengungkapkan kata seperti "MILK BALL" padahal saya sudah lampirkan sertifikat merk " Contoh kasus pada MILK BALL RASA COKELAT" tetapi dokumen ini tidak terkoreksi sehingga meminta ulang data pendukung. ini menyebabkan izin kami mundur 30 hari. 2. Kebutuhan Percepatan yang kami minta khususnya produk dengan brand yang sama. yang progress berjalan adalah MILK BALL rasa Strawberry dan MILK BALL Rasa Cokelat. Kami berharap bisa cepat karena secara label produk ini mirip dengan MILK BALL Rasa SUSU Kental. Walaupun kami sudah membuat surat permohonan percepatan izin edar tetapi terlihat masih belum terkoreksi. 3. Kami berharap dalam kondisi pandemik dan sulitnya ekonomi ini dari sisi pemerintah juga bisa bersinergi dengan kami di perusahaan khususnya dapat mempercepat perizinan. dengan izin makin cepat produk akan dapat segera di temukan di pasaran dan pada akhirnya akan berimpact pada keuangan para karyawan kami. kami harus bisa bertahan selama masa pandemic ini. Mohon maaf apabila ada perkataan yang kurang berkenan, dari kami pun perusahaan masih banyak kekurangan maupun kekeliruan dalam proses pengajuan dokumen izin edar Terima kasih.</p> <p>97. kami ada pengalaman ; saat pendaftaran awal, kami mengajukan registrasi produk dengan klaim , saat verifikasi jenis pangan oleh kepala sub direktorat bisa di lanjut proses dengan keluar SPB , tapi saat proses penilaian/verifikasi sampai kepala seksi, klaim yang kami ajukan di cancel , dari pengalaman yang kami dapatkan ini , sepertinya masih ada perbedaan pendapat antar petugas yang menangani pengajuan registrasi .</p> <p>98. Waktu evaluasi pada tingkat evaluator lebih cepat dalam memberikan respon, karena jika responnya adalah tambahan data setelah menunggu 30 hari kerja maka pelaku usaha yang telah menjadwalkan launching produk menjadi mundur sehingga berimbas pada penjualan produk itu sendiri. Masukan saja untuk bapak ibu di RPO agar membuat kesepakatan di internal. misal: untuk evaluator waktu respon maksimal 15 Hk, verifikasi kasie 10 HK, Verifikasi kasubdit 3 HK, validasi Direktur 2 HK. sehingga total 30 HK</p> <p>99. peningkatan dan penambahan informasi layanan serta optimalisasi fasilitas komunikasi melalui live chat. terima kasih.</p> <p>100. apabila proses pengurusan semisal 25 hari, akan lebih baik tidak harus menunggu 25 hari kerja baru direspon, kalau bisa lebih cepat kenapa tidak,dengan catatan kelengkapan data lengkap. terima kasih, semoga kedepannya jauh lebih baik lagi</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>101. Mohon dipermudah pendaftaran produk kami, bahan dan spesifikasi sama dengan produk yang sudah diajukan sebelumnya kenapa 1 pendaftaran lagi saja yang belum selesai, mohon segera dibantu untuk menyelesaiakannya</p> <p>102. Feed back pelayanan pengajuan md mohon dipercepat agar md produk juga agar bisa segera diperbaiki dan mempersingkat waktu pengajuan. Terimakasih</p> <p>103. lebih memberikan ruang kepada kami untuk dapat berkomunikasi dengan evaluator karena kterkadang ada ketidak sesuaian anatar evaluator dan kami. untuk dapat berkomunikasi sebaiknya lebih dipermudah tidak perlu dengan mendaftar utk dapat chat dengan subdit atau terkadang chat tidak dibalas oleh petugas. jd kami sangat berharap ereg menyediakan sarana komunikasi yang antara kami dan petugas dengan lebih mudah. Terimakasih</p> <p>104. Saya ada saran untuk evaluasi dokumen harusnya diperiksa lengkap dalam waktu yang sama. seperti contohnya tambahan data untuk rancangan label, tambahan data pertama dilabel setelah diperbaiki ada lagi tambahan data ke dua dilabel juga tapi yg dinilai beda. Jadi menghabiskan waktu diproses evaluasi.</p> <p>105. Mohon setiap pendaftaran produk diperiksa dan diselesaikan sesuai dengan urutan pendaftaran. Peraturan perubahan serta pengumuman disosialisasikan. Terima kasih.</p> <p>106. Mungkin perlu perbaikan di web registrasi online, karena terkadang dokumen tidak ketemu. Dan tetap perlu penyamaan persepsi antar evaluator karena masih terjadi perbedaan permintaan evaluator pada produk yang sama (beda berat bersihnya) Terimakasih</p> <p>107. Sedikit masukan untuk aplikasi online ereg dalam tahapan pemeriksaan kadang bisa cepat kadang bisa sangat lama, mungkin itu saja masukan, mudah2an BPOM makin terus menjadi yg terbaik</p> <p>108. Agar tahapan dalam sistem aplikasi online lebih di lengkapi fiturnya terutama untuk konsultasi online.</p>
Registrasi Bahan Tambahan Pangan (E-Registration)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan evaluator harus equal dan semuanya harus paham terhadap PERKA BPOM agar tidak terjadi kontadiksi sesama evaluator.</li> <li>2. Saya selalu menemui kesulitan dalam pengaduan atau konsul via chat di website registrasi pangan. setiap kali chat selesai tidak di jawab, atau sekalinya dijawab sudah terlalu lama, mohon belajar dari direktorat standarisasi pangan, di web chat mereka ada nama evaluator dan sudah pasti langsung di balas dan jadikan setiap direktorat memiliki integrasi yang baik lagi</li> <li>3. Untuk permohonan registrasi ulang (perpanjangan NIE), mohon untuk TDnya bisa lebih lebih dipercepat prosesnya. Beberapa kali hampir 30hr tp masih blm diproses</li> <li>4. Untuk time to respon dalam ereg dapat lebih cepat lagi (standar maksimalnya tidak 30 hari, mungkin dapat 7-15 hari)</li> <li>5. Pelayanan sudah sangat baik dan lebih cepat di tahun ini. Semoga ke depan mempunyai terobosan baru untuk pelayanan di RPO</li> <li>6. Untuk pendaftaran dreg kalo bisa pada saat hari libur tanggal merah masih bisa proses pendaftaran. Pelayanan sangat baik dan respon sangat cepat</li> <li>7. Selalu meningkatkan pelayanan dan kinerja, untuk Indonesia yang lebih baik</li> <li>8. Pelayanan untuk registrasi BTP evaluasinya supaya ditingkatkan antara no aju 1 dan no aju lain nya karena produk yang didaftarkan yang satu dan lainnya jenis produk nya sama hanya berbeda di komposisi</li> <li>9. Untuk saat ini kami sudah mendapatkan kemudahan yang cukup. Kalau bisa pihak bpom lebih konsisten dalam penerapan waktu buka ereg dan waktu tutup. Terkadang bukanya lama dan tutupnya lebih cepat. Mohon disesuaikan. Dan di kembangkan lagi agar semakin lama semakin mudah dan dapat dimengerti</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>10. Aplikasi ereg untuk lebih dib sempurnakan lagi karena beberapa kali perubahan minor setelah data selsai diisi dan preview data tidak sesuai dengan perubahan yg di input. Untuk live chat untuk di percepat lagi proses responnya. Tapi semua sudah bagus teyap dipertahankan dan dikemAgar bisa lebih di permudah Bahasa komunikasi pada saat penilaian yang di lakukan evaluator, sebagai pemula yg tidak pernah Ada di bidang mengenai Bahan tambahan pangan, kalimat penilaian evaluator cukup memusingkan saya dengan macam2 istilah2bangkan lagi</p> <p>11. Perlu diadakan kembali konsultasi tatap muka, dikarenakan konsultasi by sistem terkadang terkendala masalah sistem, waktu dan komunikasi</p> <p>12. untuk live chat diberikan nama petugas dan melayani 1 costumer saja , sama seperti konsultasi dengan kepala seksi</p> <p>13. Apakah memungkinkan pelayanan cepat dilaksanakan dalam waktu 2x dalam setahun shg banyak pengusaha yg terbantu dengan kecepatan pelayannnya. Itu sekedar usul. Hal lain sdh sangat oke</p> <p>14. Sebaiknya di adakan jadwal yang tetap minimal sebulan sekali untuk pemanahan tentang cara pendaftaran e-registrasi pangan olahan sebagai penyegaran kembali personil perusahaan dapat diumumkan melalui situs web dan medsos BPOM</p>

## 10. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang

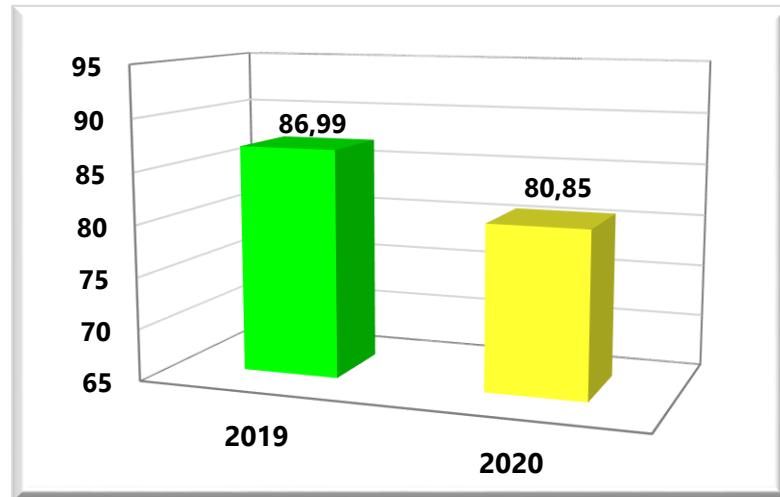
Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang tahun 2020 dilakukan terhadap 5 (lima) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 42**.

**Tabel 42. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang Tahun 2020**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Surat Keterangan Impor (SKI)	276	161
2	Surat Keterangan Ekspor (SKE)	53	47
3	Sertifikasi <i>Hygine Sanitasi</i> (HS)	3	3
4	Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	1
5	Pendaftaran Produsen Bahan Tambahan Pangan (BTP)	10	10
<b>Jumlah</b>		<b>343</b>	<b>222</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 217 dari 222 responden yang ditargetkan, menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **80,85** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu 88,00. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan

Sedang mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Gambar 15**.



**Gambar 15. Perbandingan Nilai SKM pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 43**.

**Tabel 43. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	88,07	78,80	-9,27
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,18	80,18	-7,00
U3	Waktu Penyelesaian	83,63	79,90	-3,73
U4	Biaya/Tarif	81,22	84,18	2,96
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,03	81,87	-3,16
U6	Kompetensi Pelaksana	86,93	81,95	-4,98
U7	Perilaku Pelaksana	88,07	83,87	-4,20
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,68	79,19	-7,49
U9	Sarana dan Prasarana	96,07	77,73	-18,34
<b>Total</b>		<b>86,99</b>	<b>80,85</b>	<b>-6,14</b>

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)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 44**.

**Tabel 44. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
SKI	78,26	79,50	79,50	83,95	81,16	81,68	83,64	78,36	77,02	<b>80,34</b>
SKE	81,91	83,33	82,86	85,46	84,40	82,98	84,40	81,91	81,21	<b>83,16</b>
Sertifikasi HS	66,67	72,22	64,81	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	72,22	<b>76,95</b>
Sertifikasi CPPOB	100,00	100,00	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	100,00	83,33	<b>88,89</b>
Pendaftaran Produsen BTP	70,00	73,33	73,33	80,00	80,00	80,00	86,67	73,33	70,00	<b>76,30</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 45**.

**Tabel 45. Saran/Masukan Responden Pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
SKI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mohon diinfokan apabila sistem down/eror</li> <li>2. Kemampuan evaluator dalam menilai permohonan SKI mempunyai kemampuan yang sama, sehingga permintaan dokumen sesuai dengan syarat yang diperlukan sesuai dengan PERKAnya</li> <li>3. Tolong mengingatkan pada importir apa saja yang perlu di laboratorium kan atau tolong informasi lengkap di web nya biar semua perusahaan bisa melihat informasi yang lengkap 2. dokumen yang diperlukan apa saja karena kadang kadang kita diminta tambahan dokumen untuk impor di dalam situasi adanya virus corona ini untuk meminta dokumen juga membutuhkan waktu , jadi ini harus dipertimbangkan lagi.</li> <li>4. Pelayanan Cepat Mudah serta Informasi yang diberikan sangat cepat.</li> <li>5. Saat pengajuan SKI sering kali loading &amp; ini cukup memakan waktu lama dan ketika ada penolakan tidak tercantum siapa petugasnya? Jadi, tidak bisa menanyakan detail dari penolakan tersebut apa? Kalaupun petugas dirahasiakan baiknya ada kolom komentar pada penolakan jadi ketika ada yang kurang kita mengerti bisa ditanyakan langsung melalui pengajuan tanpa harus telepon atau email konsultasi. Terima kasih.</li> <li>6. Selama ini BPOM pelayanan cukup bagus info nya juga akurat dan kalau bisa tingkatkan terus kinerjanya</li> <li>7. Dalam kolom aplotan terdapat 4 item yang harus di upload, yaitu : coa, hc, spec dan pernyataan. tetapi item : heavy metal , microbiologi, rp susu pertanian pertanian juga harus di upload, jika tidak skinya tidak di rekom</li> <li>8. Mohon di berikan kolom komentar apabila ada penolakan kepada user</li> <li>9. Petugas harus lebih bijak masalah dilapangan dan alasan yang diberikan atau diutarakan konsumen setidaknya tidak melanggar aturan negara, pemberian dispensasi dari sebab akibat kronologi, terkadang kami membuat pengajuan yg seperti biasa diupload dan sudah sering terima rekomendasi SKI, tiba tiba ditolak dengan alasan kurang tambahan upload , kami menjadi bingung patokan yang akan diupload beberapa banyak , setiap evalator berbeda beda permintaan harus ada tolak ukurnya jadi tidak membingungkan konsumen pelanggan, serta saat di telp cara prosedur dan apa</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>saja yang diupload stelah dilakukan terkadang masih salah dan kurang lengkap.mohon diperhatikan , kami terkadang suka ada barang import yang melaui pesawat waktu hanya 3 hari, hingga kami barang ditahan bandara tidak diizinkan oleh pihak petugas beacukai karena kurang lengkap SKI terkait HS nya harus menggunakan SKI, tapi pengajuan kami sedikit dipersulit.</p> <p>10. Agar jam pelayanan ski bpom di mudurin sampai jam 14.00 WIB alasannya karena tidak semua perusahaan menggunakan ebangking masih banyak yang menggunakan teller pada saat bayar ebillind</p> <p>11. Mohon waktu penyelesaian perizinan dapat dijaga sesuai komitmen awal</p> <p>12. Pada Sistem E-Bpom lebih di sempurnakan lagi agar meminimalisasi dari eror, karana dapat mengganggu proses Expor Impor.</p> <p>13. Untuk biaya mungkin dapat di perjelas perinciannya apa saja</p> <p>14. Waktu respon saja semakin dipercapat dan lebih mudah kalau konsultasi lewat telepon kadang suka muter- muter</p> <p>15. Mohon agar sistem di BPOM bisa menerima berkas dalam waktu tidak melebihi 1 jam dari sesudah Billing dibayarkan di Bank BNI.</p> <p>16. Mohon dapat dibuka konsultasi via telefon. Semoga Direktorat Pengawasan Pangan Olahan Risiko Rendah &amp; Sedang selalu dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat</p> <p>17. Mohon bantuananya untuk dapat meningkatkan kinerja menjadi lebih maksimal, untuk submit dan membayarkan billing SKI BPOM sebelum jam 12 siang mohon dapat diterbitkan pada hari yang sama.</p> <p>18. Alangkah baiknya diberikan Nomor HP yang bisa dihubungi selain alamat email seperti departemen lain mencantumkan no WA yang bisa dihubungi</p> <p>19. Kadang saya tidak mengerti feedback yg dimaksud oleh Tim bpom, jadi sering bingung maksud nya apa</p> <p>20. Pengaduan keluhan dengan kirim email belum dapat dikatakan cepat balasannya</p> <p>21. Lahan parkir untuk kendaraan roda 4 mohon di tambah lagi, lebih flexible parkir didalam gedung atau masih dalam 1 kawasan bpom</p> <p>22. Operator konsultasi melalui chat mohon ditambah personilnya sehingga tidak antri lama</p> <p>23. Mohon sistem pembayaran dengan dokumen yang masuk ke BPOM bisa terkoneksi dengan cepat. Sebab Billing yang sudah dibayarkan di Bank, untuk data dokumen tidak langsung masuk diterima pada Sistem BPOM menunggu lebih dari 1 jam baru data masuk.</p> <p>24. Semoga dimudahkan lagi untuk konsultasi. Selama COVID sepertinya bisa konsultasi melalui WA, namun nomor WA tidak disosialisasikan di website</p> <p>25. Selalu mereview pelayanan dan memperbaiki kesalahan-kesalahan yang pernah terjadi dan tetap dijaga kesopanan dalam melayani</p> <p>26. Perbesar limit megabyte upload dokumen</p> <p>27. Semoga kedepannya ada layanan konsultasi chat via website agar mempermudah komunikasi antara perusahaan dengan pihak BPOM bagian SKI</p> <p>28. Jika ada perubahan peraturan baru mohon untuk diadakan sosialisasi serta pemparan dari pihak terkait</p>
SKE	<p>1. Lebih ditingkatkan lagi cara kerja website BPOM terkadang terlalu lama proses pengupload data dan terkadang selalu ada kendala</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Untuk Pelayanan Pengaduan Lewat email Mohon Untuk di tingkatkan lagi pelayannanya</li> <li>3. Agar sistem tidak mudah down</li> <li>4. Pelayanan dan informasi yang diberikan selama ini sudah cukup baik. Agar dapat dipertahankan saja dan terus memberikan pelayanan yang terbaik</li> <li>5. Agar lebih sopan lagi, saya pernah 2X telpon untuk konfirmasi ke pihak yang menangani Ekspor , padahal saya sudah upload data dengan benar tapi saya tanya malah ganti tanya mbaknya bisa baca kan? itu yang mungkin perlu dikoreksi lagi agar kedepannya kami semua nyaman saat ada pertanyaan terkait prosedur yang ada di BPOM</li> <li>6. Agar segera di launching CFS TTE nya agar proses bisa lebih cepat lagi</li> <li>7. Dalam segi pelayanan dan pelaksanaan sangat baik, akan tetapi untuk jalur komunikasi via telpon antara BPOM dan Perusahaan sangat sulit terhubung, terutama untuk perusahaan yang berada diluar pulau Jawa, dengan demikian agar untuk pelayanan via telpon lebih di tingkatkan</li> <li>8. Diharapkan ada fitur live chat pada website e-bpom.pom.go.id</li> <li>9. Mohon untuk dokumen yang di upload dalam proses pembuatan SKE tidak sebanyak itu, karena akan tidak efisien waktu ketika jumlah itemnya sangat banyak</li> <li>10. Perlu diadakan seminar apabila terdapat pelaturan terbaru terkait dengan ekspor pangan</li> <li>11. Untuk proses pendaftaran Merek Dalam Negeri akan sangat membantu jika sosialisasi atau pendampingan diadakan lebih sering</li> <li>12. Pelayanan untuk pembuatan surat keterangan ekspor baik Masukan : untuk menambahkan cara pengisian data untuk pembuatan surat keterangan ekspor</li> <li>13. Penambahan Live chat untuk kemudahan konsultasi</li> <li>14. Telpon kantor BPOM susah masuk. tolong diperbaiki resepsionisnya</li> </ol>
Sertifikasi HS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perlu ditambahkan jumlah petugas pelayanan dan petugas inspeksi (auditor).</li> <li>2. Semoga kedepan untuk permohonan sertifikasi HS bisa dilakukan online seperti e-sertifikasi</li> </ol>
Sertifikasi CPPOB	Sesuai dan bagus
Pendaftaran Produsen BTP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses pengajuan Izin Produsen BTP hingga didapatkan Izin Produsennya sangat cepat.</li> <li>2. Saat ini pendaftaran produsen BTP masih dilakukan secara manual, mohon untuk kedepannya bisa dilakukan secara online agar lebih efektif.</li> <li>3. Puas dengan pelayanan yg ada dan tetap dipertahankan</li> </ol>

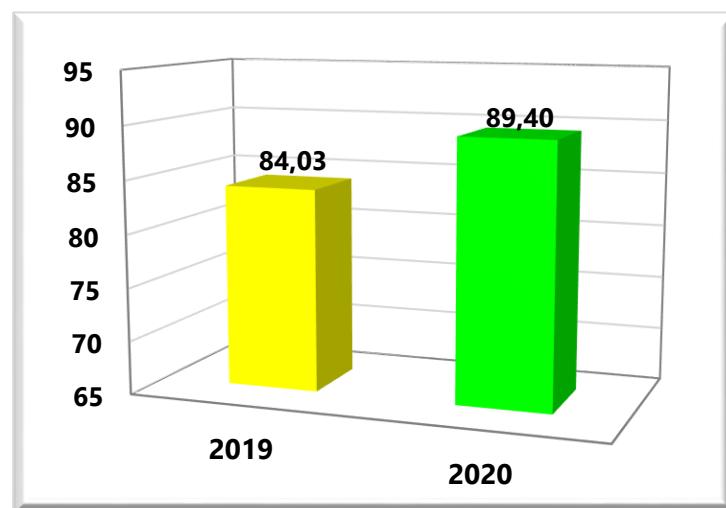
## 11. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru

Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru tahun 2020 dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden dapat dilihat pada **Tabel 46**.

**Tabel 46. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru Tahun 2020**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pelayanan Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik untuk pangan olahan tertentu	2	2
2	Program Manajemen Risiko	4	4
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>	<b>6</b>

Hasil survei dengan jumlah sebanyak 6 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,40** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu 85,50. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Gambar 16**.



**Gambar 16. Perbandingan Nilai SKM pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 47**.

**Tabel 47. Nilai SKM Per Unsur pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	81,25	88,89	7,64
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,00	91,67	16,67
U3	Waktu Penyelesaian	75,00	87,96	12,96
U4	Biaya/Tarif	68,75	91,67	22,92
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50	86,11	-1,39
U6	Kompetensi Pelaksana	93,75	91,67	-2,08
U7	Perilaku Pelaksana	87,50	94,44	6,94
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100,00	86,11	-13,39
U9	Sarana dan Prasarana	87,50	86,11	-1,39
<b>Total</b>		<b>84,03</b>	<b>89,40</b>	<b>5,37</b>

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)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 48**.

**Tabel 48. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
Pelayanan Sertifikasi CPPOB	100,00	100,00	94,44	100,00	91,67	100,00	100,00	83,33	91,67	<b>95,68</b>
Program Manajemen Risiko	83,33	87,50	84,72	87,50	83,33	87,50	91,67	87,50	83,33	<b>86,27</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 49**.

**Tabel 49. Saran/Masukan Responden Pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pelayanan Sertifikasi CPPOB untuk pangan olahan tertentu	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan sudah baik, respon petugas BPOM cukup cepat dan sangat membantu menjawab pertanyaan yang diajukan.</li> <li>Pelayanan sudah sangat memuaskan.</li> <li>Pelayanan sudah baik, mohon tetap konsisten pelaksanaannya</li> </ol>
Program Manajemen Risiko	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan terkait regulasi baru atau adanya peraturan-peraturan baru sebaiknya disosialisasikan dengan jelas dan sampai ke masyarakat khususnya pengguna jasa/pelayanan</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>2. Semuanya menurut saya sudah sangat baik mulai dari informasi yang didapat, petugas yang bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab tanpa adanya pungutan biaya, serta keramahannya dan kesabaran dalam menanggapi intansi yang masuk dalam ruang lingkup PMR. Jadi harapan kedepannya semoga tetap dapat mempertahankan kebiasaan baik dalam bekerja sama dan semoga semakin lebih baik untuk kedepannya.</p> <p>3. Semoga tim PMR BPOM dapat mempertahankan dan meningkatkan performanya yang sudah sangat baik.</p> <p>4. Mohon dipertahankan dan ditingkatkan hal yang sudah bagus.</p>

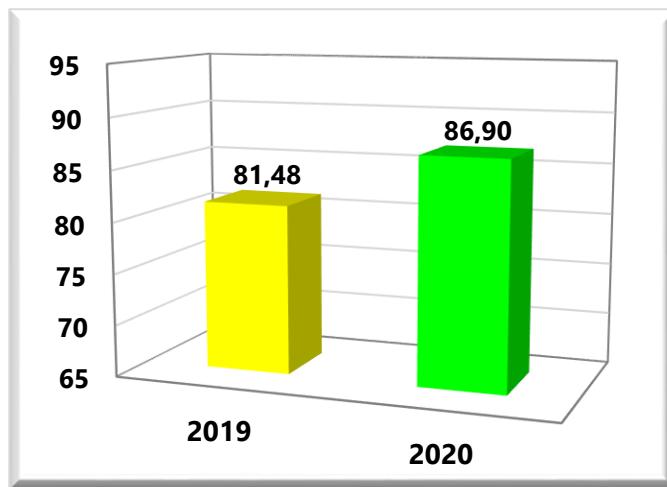
## 12. Hasil SKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha

Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 50**.

**Tabel 50. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Tahun 2020**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Konsultasi terkait Penerapan Cara Produksi Pangan yang Baik untuk UMKM	4	4
2	Konsultasi terkait tata cara mendapatkan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)	5	5
<b>Jumlah</b>		<b>9</b>	<b>9</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 9 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,90** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 84,00. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat PMPU tahun 2019 dan 2020 disajikan pada **Gambar 17**.



**Gambar 17. Perbandingan Nilai SKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha tahun 2020 dapat dilihat pada **Tabel 51**.

**Tabel 51. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	75,00	81,48	6,48
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,00	87,04	12,04
U3	Waktu Penyelesaian	75,00	85,80	10,8
U4	Biaya/Tarif	100,00	87,04	-12,96
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,00	88,89	13,89
U6	Kompetensi Pelaksana	75,00	90,74	15,74
U7	Perilaku Pelaksana	83,33	90,74	7,41
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100,00	83,33	-16,67
U9	Sarana dan Prasarana	75,00	87,04	12,04
<b>Total</b>		<b>81,48</b>	<b>86,90</b>	<b>5,42</b>

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)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 52**.

**Tabel 52. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Pelayanan dan Per Unsur pelayanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Tahun 2020**

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>	<b>Nilai Per Layanan</b>
Konsultasi terkait Penerapan CPPB untuk UMKM	100,00	100,00	98,61	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>99,85</b>
Konsultasi terkait tata cara mendapatkan SPP-IRT	66,67	76,67	75,56	76,67	80,00	83,33	83,33	70,00	76,67	<b>76,54</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 53.**

**Tabel 53. Saran/Masukan Responden Pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha**

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Saran/Masukan</b>
Konsultasi terkait Penerapan Cara Produksi Pangan yang Baik untuk UMKM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perlunya penyebaran informasi secara lebih baik mengenai program pemerintah kepada pelaku UMKM</li> <li>2. Petugas konsultasi gerak cepat dan memberikan jalan keluar bagi UMKM</li> <li>3. Semangat untuk Badan POM untuk membantu UMKM</li> <li>4. Menunggu kiprah Badan POM untuk UMKM selanjutnya</li> <li>5. Informasi cepat dan akurat</li> </ol>
Konsultasi terkait tata cara mendapatkan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebaiknya respon untuk informasi lebih cepat. Karena sebagian dari kita mungkin membutuhkan informasi yang cepat</li> <li>2. Mohon disediakan ruangan khusus untuk menerima tamu konsultasi yang nyaman</li> <li>3. Setiap ada informasi terbaru terkait sertifikasi PIRT dan produk lainnya yg melibatkan petugas kab kota agar dilakukan sosialisasi dengan segera</li> <li>4. Semoga pelayanan ke depannya semakin lebih baik</li> <li>5. Lebih ditingkatkan pelayanan yg sudah ada</li> <li>6. Semoga bisa lebih efisien</li> </ol>

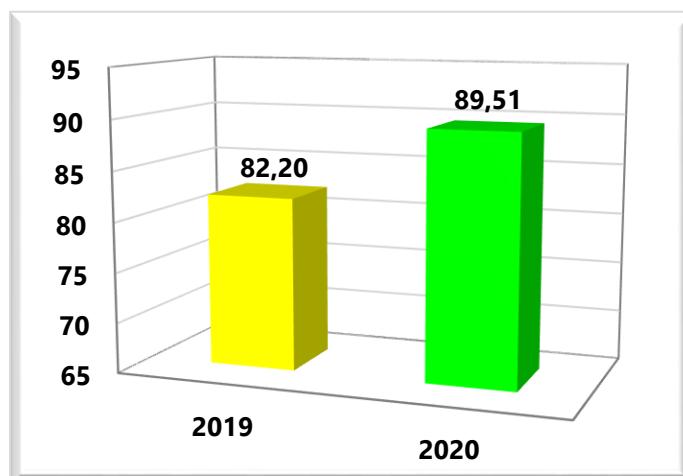
### **13. Hasil SKM Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional**

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional dilakukan terhadap 7 (tujuh) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 54.**

**Tabel 54. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Penjualan Hewan Uji	5	5
2	Penjualan Baku Pembanding Farmakope Indonesia	10	10
3	Jasa Pengujian	11	11
4	Penjualan Baku Pembanding Bakteri	4	4
5	Jasa Kalibrasi	1	1
6	Jasa Uji Profisiensi	6	6
7	Pelatihan	7	7
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	<b>44</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 44 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,51** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 84,50. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional tahun 2019 dan 2020 disajikan pada **Gambar 18**.



**Gambar 18. Perbandingan Nilai SKM Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 55**.

**Tabel 55. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	82,14	88,64	6,50
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,61	89,77	9,16
U3	Waktu Penyelesaian	77,55	88,51	10,96
U4	Biaya/Tarif	72,96	90,91	17,95
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,10	90,15	10,05
U6	Kompetensi Pelaksana	83,16	91,67	8,51
U7	Perilaku Pelaksana	88,27	91,67	3,40
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,92	90,15	-5,77
U9	Sarana dan Prasarana	79,08	84,09	5,01
<b>Total</b>		<b>82,20</b>	<b>89,51</b>	<b>7,31</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 56**.

**Tabel 56. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Penjualan Hewan Uji	93,33	93,33	93,33	93,33	93,33	93,33	93,33	90,00	86,67	92,22
Penjualan Baku Pembanding FI	86,67	88,33	87,22	91,67	91,67	90,00	90,00	86,67	81,67	88,21
Jasa Pengujian	87,88	87,88	86,87	89,39	87,88	93,94	93,94	90,91	81,82	88,95
Penjualan Baku Pembanding Bakteri	83,33	91,67	87,50	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	90,28
Jasa Kalibrasi	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33
Jasa Uji Profisiensi	88,89	91,67	90,74	91,67	88,89	91,67	91,67	91,67	86,11	90,33
Pelatihan	92,86	90,48	88,89	90,48	90,48	90,48	90,48	92,86	83,33	90,04

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 57**.

**Tabel 57. Saran/Masukan Responden pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Penjualan Hewan Uji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harus lebih ditingkatkan</li> <li>2. Kalau Bisa BPOM menyediakan Jasa Pengiriman untuk Hewan Uji sehingga memudahkan Peneliti dalam memperoleh Hewan Uji</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Tetap memberikan pelayanan yang terbaik</li> <li>4. Informasi pembayaran bisa lebih awal dan bisa didownload online</li> <li>5. Pemesanan relatif mudah dan cepat, tidak ada masalah berarti</li> <li>6. Prosedur sudah sangat baik, sistemnya juga memudahkan pemesanan</li> </ol>
Penjualan Baku Pembanding FI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ditambah untuk jenis baku pembanding yg disediakan</li> <li>2. Pembayaran dapat ditingkatkan dengan menambahkan layanan m-banking bank lain</li> <li>3. Webnya kadang tidak bisa dibuka</li> <li>4. Agar layanan PPPOMN dapat lebih luas di nikmati seluruh Indonesia. Dalam pembelian baku pembanding untuk pelanggan dari luar kota agar dapat difasilitasi untuk dapat dilakukan via online baik pemesanan maupun pengirimannya (tidak perlu datang langsung) sehingga akan sangat membantu pelanggan dari luar kota. Sukses selalu, terimakasih.</li> <li>5. Sudah baik, tingkatkan lagi, agar jauh lebih baik</li> <li>6. Mohon dalam pembelian baku pembanding diinformasikan berapa berat per vialnya tersebut di dalam form pemesanan baku pembanding, mohon maaf kami kurang mengetahui dalam 1 vial berisi berapa mg/gram</li> <li>7. Sekedar masukan mohon di infokan bobot dalam pivialnya</li> <li>8. BPOM Luar biasa</li> </ol>
Jasa Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat melakukan konsultasi secara online</li> <li>2. Perbanyak jumlah peserta</li> <li>3. Tenggat waktu pelulusan sertifikat perlu terus ditingkatkan agar dapat diterima pelanggan dalam 10 HK.</li> <li>4. Prasarana Kantin</li> <li>5. CD Room mungkin perlu diupdagre karena beberapa kali CD GSK tidak terbaca</li> <li>6. Semoga makin banyak lagi layanan berbasis digital</li> <li>7. Badan POM bisa melakukan pengujian produk alkes dan PKRT</li> <li>8. Agar PPPOMN Senantiasa Sukses dan memberikan lebih baik lagi untuk pelayanan nya</li> <li>9. Tetap dijaga pelayanan yang terbaik ini iya</li> <li>10. PPPOMN OK</li> <li>11. Bagus dan Pertahankan</li> <li>12. Pelayanan sudah baik. Bahkan dlm keadaan WFH sejak Pandemi covid19 petugas merespon dengan cepat &amp; informatif. Saya &amp; tim sangat terbantu dgn pelayanan dr P3OMN tim.</li> <li>13. Pertahankan pelayanan yang sudah ada</li> </ol>
Penjualan Baku Pembanding Bakteri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jangka waktu untuk SPB kalau bisa dijadikan 2 minggu, karena dari keluar SPB kami melakukan proses keuangan paling cepat 1 minggu</li> <li>2. lebih meningkatkan lagi untuk kemudahan yang lebih baik atau minimal pertahankan pelayanan yang sudah baik ini.</li> <li>3. lebih ditingkatkan untuk kepuasan pelanggan</li> </ol>
Jasa Kalibrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bisa manambahkan jenis pelayanan kalibrasi untuk termohygrometer, termokopel, mikropipet.</li> </ol>
Jasa Uji Profisiensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Spiking bakteri target ataupun bakteri pengganggu dalam sample sebaiknya dilakukan oleh penyelenggara</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kalau bisa sampel untuk UP nya diperbanyak dengan tujuan untuk pengulangan jika hasil diluar kunci. Kemudian parameter pengujian untuk UP sebaiknya ditambah khususnya dibidang Mikrobiologi pangan.</li> <li>4. Selain dari komoditi tersebut, juga bisa menyediakan UP untuk uji</li> <li>5. Semoga untuk program Uji Profisiensi tahun berikutnya semakin beragam jenis sampel dan parameter uji yang ditawarkan dan menjadi lembaga penyelenggara uji profisiensi yang terakreditasi.</li> <li>6. Semoga P3OMN bisa menyediakan jenis UP yang lebih beragam baik dari jenis komoditi (makanan, air dan obat) juga dari jenis mikroba nya Selain dari komoditi tsb.. juga bisa menyediakan UP utk uji sterilitas dan uji koefisien fenol.</li> <li>7. Lebih banyak jenis uji profisiensi yang di programkan</li> <li>8. Terus mengutamakan kualitas pelayanan publik dengan mengedepankan asas anti korupsi</li> <li>9. Pelayanan sudah jauh lebih baik dari tahun sebelumnya. Namun sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SIPONON di awal belum maksimal sehingga untuk beberapa orang masih kebingungan menggunakannya.</li> </ol>
Pelatihan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terus Tingkatkan lagi mutu pelayanannya.</li> <li>2. Sudah baik, dipertahankan</li> <li>3. Pelayanan sudah cukup baik, semoga dapat ditingkatkan lebih baik lagi</li> </ol>

## 14. Hasil SKM Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis

### Pimpinan

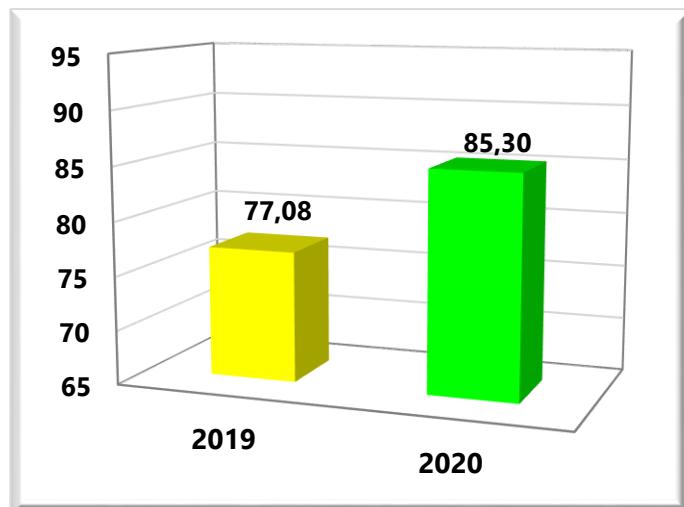
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan dilakukan terhadap layanan pengaduan dan informasi dengan jumlah populasi dan responden dapat dilihat pada **Tabel 58**.

**Tabel 58. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan pengaduan dan informasi	4.750	355

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 355 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **85,30** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 79,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)**.

Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 disajikan pada **Gambar 19.**



**Gambar 19. Nilai SKM Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 59.**

**Tabel 59. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	76,98	84,27	7,29
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	74,93	84,08	9,15
U3	Waktu Penyelesaian	71,11	85,09	13,98
U4	Biaya/Tarif	-	83,71	-
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,81	85,45	9,64
U6	Kompetensi Pelaksana	76,32	85,63	9,31
U7	Perilaku Pelaksana	78,74	90,75	12,01
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89,88	84,13	-5,75
U9	Sarana dan Prasarana	72,87	84,60	11,73
<b>Total</b>		<b>77,08</b>	<b>85,30</b>	<b>8,22</b>

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)

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 60.**

**Tabel 60. Saran/Masukan Responden pada Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan**

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Saran/Masukan</b>
Layanan pen-gaduan dan informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agar persyaratan dan prosedur izin edar di BPOM dipermudah pengurusannya.</li> <li>2. Agar layanan HaloBPOM dapat disambungkan ke unit terkait.</li> <li>3. Agar informasi yang diberikan sesuai dengan pertanyaan yang diajukan</li> <li>4. Proses yang dilakukan terhadap pengajuan izin obat/makanan lebih dibuat sederhana sehingga izin edar yang di produksi BPOM bisa lebih cepat (cukup 1 hari saja).</li> <li>5. Agar produk jenis pelayanan disertai foto/alur secara detail yang jelas.</li> <li>6. Agar disediakan informasi detil dan langkah-langkah semua proses pengajuan pada website BPOM.</li> <li>7. Pelayanan sudah bagus, akan lebih bagus apabila fast respon.</li> <li>8. Komunikasi dan cara penyampaian bagus, namun penyediaan informasi dan waktu tunggu lama ketika meminta informasi tentang tata cara pengisian pada pengajuan SKI harus menunggu petugas login ke aplikasi e-bpom.</li> <li>9. Pertanyaan yang melalui e-mail diharapkan agar lebih cepat ditanggapi.</li> <li>10. Jawaban yang diberikan terlalu lama</li> <li>11. Terlalu lama menunggu ketika dihubungkan dengan petugas layanan (IVR).</li> <li>12. Agar layanan HaloBPOM via Whatsapp lebih cepat dalam merespon permintaan informasi.</li> <li>13. Agar tersedia layanan telepon 24 jam</li> <li>14. Agar ditingkatkan kembali pelayanan HaloBPOM karena membutuh waktu yang agak lama untuk menghubungi HaloBPOM.</li> <li>15. Agar dilengkapi data-data informasi yang ada di HaloBPOM.</li> <li>16. Agar informasi lebih detail dan langkah-langkah semua proses pengajuan di BPOM tercantum pada website.</li> <li>17. Agar lebih ditingkatkan lagi pelayanannya dan informasi yang diberikan lebih jelas dan spesifik.</li> <li>18. Agar memberikan informasi lebih jelas dan cepat untuk kemudahan dalam mengakses informasi.</li> <li>19. Agar diperbanyak data yang dapat diinformasikan oleh halobpom terkait komposisi dan kategori produk.</li> <li>20. Agar pengetahuan petugas layanan perlu ditingkatkan lagi sehingga tidak perlu diarahkan untuk menghubungi Direktorat terkait.</li> <li>21. Pengetahuan petugas layanan lebih luas dan spesifik terhadap informasi yang akan diberikan dan disesuaikan dengan pertanyaan.</li> <li>22. Agar petugas HaloBPOM menjelaskan regulasi mengenai peraturan dengan jelas sehingga mudah dipahami.</li> <li>23. Agar pengetahuan petugas layanan HaloBPOM dalam permasalahan teknis pendaftaran ditingkatkan sehingga menjadi one-stop-service dan tidak perlu menghubungi unit lain.</li> <li>24. Agar lebih ditingkatkan pengetahuan petugas layanan tentang layanan yang ada di BPOM.</li> <li>25. Agar petugas HaloBPOM bisa langsung mendapatkan jawaban dari pertanyaan yang disampaikan.</li> <li>26. Agar suara Agent Halo BPOM lebih jelas.</li> <li>27. Antrian untuk menghubungi Halo BPOM terlalu lama setelah jam istirahat.</li> <li>28. Agar pembukaan awal (IVR) dipersingkat.</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>29. Agar dipastikan ketika memberikan nomor telepon Direktorat atau Balai dapat dihubungi.</p> <p>30. Agar ditingkatkan dalam pelayanan</p> <p>31. Agar keluhan saya terkait produk yg saya beli tidak selesai karena adanya syarat keterangan kode produksi di kemasan. Dan kebetulan makanan yg saya beli kode produksinya hanya ada di bungkus luarannya dan sudah terbuang.</p> <p>32. Agar pengaduan yang ditanggapi dengan cepat.</p> <p>33. Saran agar menyediakan nomor telepon handphone karena pada saat WFH harus menggunakan nomor handphone sehingga sangat memakan pulsa.</p> <p>34. Agar sarana prasarana layanan Halobpom (Telepon, SMS, WhatsApp, Email, Website, Fax, surat, media sosial, aplikasi BPOM mobile, aplikasi Halobpom mobile, dll) dapat selalu ditanggapi.</p> <p>35. Terkadang subsite jdih.pom.go.id tidak bisa diakses.</p> <p>36. Agar meningkatkan pelayanan melalui media sosial seperti instagram sehingga tidak harus menelpon ke Halobpom.</p> <p>37. Agar pelayanan melalui whatsapp, diharapkan untuk lebih cepat dibalas.</p> <p>38. Agar disediakan sarana untuk diskusi lebih lanjut dengan petugas yang lebih mengerti regulasi seperti PTSP di BPOM.</p> <p>39. Interface website pom.go.id agar lebih user friendly.</p> <p>40. Agar ditambah FAQ, sehingga mudah diakses.</p> <p>41. Agar layanan Halobpom agar bisa ditambah layanan tatap muka.</p> <p>42. Agar lebih memudahkan dalam penggunaan aplikasi cek produk karena tidak bisa login ke aplikasi tersebut</p> <p>43. Pada layanan Halobpom agar ditambahkan fitur webchat pada website BPOM pom.go.id agar mempermudah masyarakat jika kesulitan menghubungi Halobpom di 1500533.</p> <p>44. Terkadang telepon Halobpom susah dihubungi.</p> <p>45. Jika memungkinkan terdapat layanan untuk menyambungkan telepon ke unit, dikarenakan sangat sulit untuk menghubungi unit.</p> <p>46. Harapannya agar antara layanan Halobpom dan BKPM bisa terintegrasi sehingga tidak harus menghubungi BKPM apabila ada kendala pada OSS.</p> <p>47. Agar lebih mudah untuk dihubungi.</p> <p>48. Agar menambahkan layanan via chat online seperti bea cukai.</p> <p>49. Agar lebih ditingkatkan kinerja Halobpom</p> <p>50. Agar menambah petugas layanan.</p> <p>51. Agar publikasi layanan Halobpom lebih luas lagi sebaiknya memanfaatkan youtube.</p> <p>52. Agar lebih detail jawaban terkait informasi yang diberikan.</p> <p>53. Agar layanan lebih disosialisasikan ke masyarakat karena masyarakat tidak tahu ada layanan seperti ini. Padahal ini sangat bermanfaat bagi masyarakat. Masyarakat Indonesia masih banyak yang sangat sedikit pengetahuan tentang keamanan produk makanan, obat dan kosmetik. Semoga lebih dekat dengan masyarakat</p> <p>54. Agar lebih dipercepat penerbitan nomor izin edar pengajuan produk di BPOM.</p> <p>55. Agar ditingkatkan lagi sosialisasi layanan Halobpom sampai ke tingkat kabupaten/kota karena masih kesulitan untuk mencari informasi kontak Halobpom 1500533.</p> <p>56. Agar ada perwakilan setiap Direktorat di Contact Center sehingga petugas CC tidak kewalahan dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang bersifat teknis.</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>57. Agar memperbanyak sosialisasi mengenai perbedaan makanan yang dapat didaftarkan di BPOM dengan pangan dalam usaha katering</p> <p>58. Agar memberikan sosialisasi lagi secara sistematis alur pendaftaran pangan mulai dari Balai baru ke Pusat.</p> <p>59. Agar BPOM membuat aplikasi pendaftaran melalui playstore agar bisa diakses dengan mudah melalui mobile.</p> <p>60. Agar diperbanyak jumlah petugas call centernya terkadang harus menunggu untuk masuknya.</p> <p>61. Layanan melalui unit terkait secara langsung (online) agak terkendala saat pandemi.</p> <p>62. Agar digencarkan sosialisasi preratutan bpom ke masyarakat ya krn masih banyak yg belum tahu. Sosmed juga sudah lengkap sehingga harusnya bisa lebih banyak menjangkau masyarakat luas.</p> <p>63. Saya adalah pengguna Layanan Halo BPOM yang sering menghubungi Halo BPOM, respon dan petunjuk yang diberikan Halo BPOM sangat membantu</p> <p>64. Semakin baik lagi pelayanannya.</p> <p>65. Sudah cukup responsif dalam memberikan informasi</p> <p>66. Sudah cukup baik. Ditingkat terus pelayanannya.</p> <p>67. Sejauh ini sudah baik</p> <p>68. Tidak ada, sudah lebih baik dari dulu</p> <p>69. Pertahankan</p> <p>70. Pelayanan sudah baik dan cukup membantu.</p> <p>71. Sudah baik, mohon untuk dipertahankan</p> <p>72. Tetap humble dalam melayani masyarakat dan memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat.</p> <p>73. Sudah baik, semoga semakin baik</p> <p>74. Sudah cukup baik dan agar dipertahankan dan ditingkatkan lebih baik lagi.</p> <p>75. Pertahankan yg sudah baik dan pertimbangkan saran dan masukkan dari pihak yg mengkritik.</p> <p>76. Untuk layanan HaloBPOM sudah baik. Untuk bpom agar lebih dipermudah dalam pengurusan perizinan.</p> <p>77. Yang sudah baik dipertahankan, yang kurang baik ditingkatkan</p> <p>78. Sudah cukup baik karena Halo BPOM fast respon</p> <p>79. Selama menggunakan layanan HaloBPOM sudah puas mendapatkan informasi yang terarah.</p> <p>80. sudah bagus dan memuaskan saat memberikan informasi dengan respon yang cepat.</p> <p>81. Halo BPOM sudah bagus, penjelasan yang diberikan sangat lengkap, terima kasih Halo BPOM</p> <p>82. Sudah cukup baik dapat mengetahui informasi dari Direktorat-Direktorat lain</p> <p>83. Sudah cukup bagus dan mudah dipahami untuk pemberian informasi secara global.</p> <p>84. Petugas layanan sudah cukup responsif dan informatif, agar dipertahankan.</p> <p>85. <i>Keep do the best to giving information</i></p>

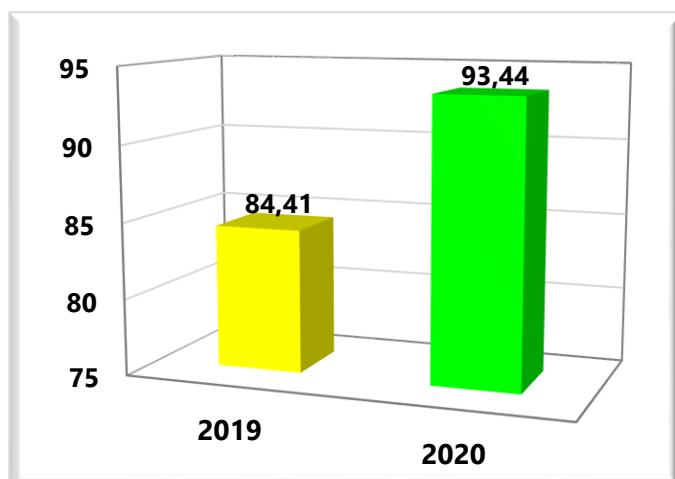
## 15. Hasil SKM BBPOM di Banda Aceh

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada BBPOM di Banda Aceh dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada tabel **Tabel 61**.

**Tabel 61. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada BBPOM di Banda Aceh Tahun 2020**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	30	28
2	SKI/SKE	1	1
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	89	72
<b>Jumlah</b>		<b>120</b>	<b>101</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 101 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Banda Aceh terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **93,44** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 85,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Banda Aceh tahun 2020 mendapat kategori **A (Sangat Baik)** dengan perbandingan nilai SKM terhadap layanan publik pada BBPOM di Banda Aceh tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 20**.



**Gambar 20. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Banda Aceh Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Banda Aceh tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 62**.

**Tabel 62. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Banda Aceh Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	80,00	92,90	12,90
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,50	92,24	9,74
U3	Waktu Penyelesaian	81,39	92,63	11,24
U4	Biaya/Tarif	89,72	93,56	3,84
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,11	91,58	10,47
U6	Kompetensi Pelaksana	82,78	94,06	11,28
U7	Perilaku Pelaksana	83,33	95,87	12,54
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,11	94,55	-1,56
U9	Sarana dan Prasarana	82,78	93,56	10,78
<b>Total</b>		<b>84,41</b>	<b>93,44</b>	<b>9,03</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 63.**

**Tabel 63. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Banda Aceh Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	85,12	85,71	82,94	91,67	83,93	85,12	89,29	88,69	87,50	<b>86,66</b>
SKI/SKE	83,33	83,33	94,44	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>95,68</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	96,06	94,91	96,37	94,21	94,44	97,45	98,38	96,76	95,83	<b>96,05</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 64.**

**Tabel 64. Saran/Masukan Responden pada Balai Besar POM di Banda Aceh Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan umum selama wabah covid tidak maksimal untuk usaha kecil tidak bisa lakukan contoh tes pengujian madu tidak terima</li> <li>2. Agar hasil uji lab bisa lebih cepat</li> <li>3. lebih dipercepat lagi untuk pengujian CPOTB 1, untuk nomor BPOM</li> <li>4. sangat baik dan memuaskan semoga terus ditingkatkan</li> <li>5. Terimakasih atas arahan yang baik yang telah diberikan selama melakukan pendaftaran dan lain sebagainya, semoga ke depan semakin cepat dan semakin baik lagi</li> <li>6. Lebih banyak lagi pelatiannya mengenai pangan</li> <li>7. Semoga kedepan tidak ada makanan yang tidak terdaftar di BPOM</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>8. Untuk percepatan pelayanan audit dilapangan, perlu percepatan pelayanan ke lokasi audit, baik itu ada anggaran ataupun tidak ada anggaran perjalanan. Mohon percepatan audit.</p> <p>9. Semoga kedepannya BPOM Aceh lebih banyak mengadakan seminar-seminar</p> <p>10. Semoga BBPOM Aceh kedepannya lebih banyak lagi terjun ke lapangan untuk mengedukasi masyarakat melalui penyuluhan, pembagian brosur, dll. Memperbanyak informasi melalui media online, media sosial, TV atau radio, dll. Memberikan jasa pelayanan informasi melalui chattingan atau telepon.</p> <p>11. Kalau bisa setelah selesai acara tolong dikasi uang transpor dan uang saku. Jangan ditunda-tunda. Ada sebagian orang kesana kadang kehabisan bensin dijalan</p> <p>12. Semoga selalu bisa mempertahankan tingkat keramahan dalam melayani konsumen.</p> <p>13. Mau nya pelatihan tambah 2 hari lagi. biar banyak pengalaman nya dan biar tambah ilmu</p> <p>14. Banyak sekali orang awam yang tidak mengerti cara pengurusan izin, di mohon kepada balai agar ada sosialisasi ke kampong-kampung</p> <p>15. Saran untuk pengembangann terhadap parameter pengujian, lebih ditingkatkan</p>
SKI/SKE	<p>1. Terima kasih atas kesediaannya untuk kami didaerah, diharapkan kedepannya makin sering berkunjung ke daerah</p> <p>2. Semoga BBPOM di Banda Aceh dapat melakukan tugas kedepannya lebih baik lagi, baik itu tentang keamanan pangan dan obat-obatan</p> <p>3. Pertahankan layanan yang terbaik, sukses untuk BPOM</p>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<p>1. Terimakasih atas pendampingan yang dilakukan oleh tim BBPOM di Aceh</p> <p>2. BBPOM Aceh terbaik, pelayanan sangat memuaskan</p> <p>3. Semoga makin ditingkatkan lagi pelayanannya, makin banyak membantu mahasiswa dalam membantu tugas penelitiannya, dan membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi terkait.</p> <p>4. Produk yg di edarkan di masyarakat masih ada yg belum memiliki izin BPOM, sebaiknya lebih di perhatikan pada makanan ringan yg di konsumsi anak-anak</p> <p>5. Saya harap kedepannya Balai Besar POM di Banda Aceh dapat lebih baik lagi dalam mengawal Obat dan Makanan di Aceh agar Masyarakat dapat lebih merasa tenang dalam mengkonsumsi Obat dan Makanan</p> <p>6. Informasi yang diberikan sudah lengkap dan bagus namun dapat ditingkatkan lagi agar pelayanan dan informasi yang diberikan lebih baik lagi.</p> <p>7. Petugas sangat ramah dalam memberikan informasi</p> <p>8. Informasi yang didapatkan sesuai dengan yang dibutuhkan</p> <p>9. Secara Umum sudah cukup baik, hanya terkadang bagian <i>front desk</i> memerlukan pemahaman yang lebih baik agar informasi yg di dapat oleh klien sesuai dengan yang seharusnya, tidak miskomunikasi</p> <p>10. Semoga tetap menjaga kwalitas dalam memberikan pelayanan/informasi kepada masyarakat, jelas dan akurat</p> <p>11. Semoga kedepannya ada pengurusan satu pintu</p> <p>12. Permintaan informasi dijawab sangat jelas dan berguna bagi saya</p> <p>13. Teruslah Mengedukasi Masyarakat</p> <p>14. Agar dalam melaksanakan pelayanan harus selalu mengikuti prosedur yang ada</p>

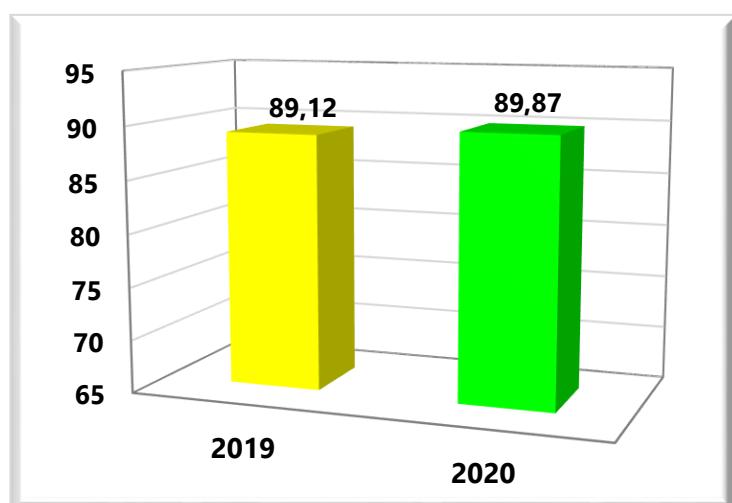
## 16. Hasil SKM BBPOM di Medan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada BBPOM di Medan dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan, dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 65**.

**Tabel 65. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada BBPOM di Medan Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Pengujian	17	16
SKI/SKE	45	40
Layanan Informasi dan Pengaduan	232	145
<b>Jumlah</b>	<b>294</b>	<b>201</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 201 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,87** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 89,50. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Medan mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Medan tahun 2019 dan 2020 disajikan pada **Gambar 21**.



**Gambar 21. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Medan Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Medan tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 66**.

**Tabel 66. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPBOM di Medan Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	85,85	88,64	2,79
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,56	88,89	-0,67
U3	Waktu Penyelesaian	85,71	89,61	3,90
U4	Biaya/Tarif	83,79	89,55	5,76
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,68	89,88	3,20
U6	Kompetensi Pelaksana	89,97	90,88	0,91
U7	Perilaku Pelaksana	93,96	92,04	-1,92
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,66	90,30	-7,36
U9	Sarana dan Prasarana	89,87	89,05	-0,82
<b>Total</b>		<b>89,12</b>	<b>89,87</b>	<b>0,75</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 67**.

**Tabel 67. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPBOM di Medan Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	96,88	97,92	92,36	93,75	93,75	93,75	96,88	94,79	92,71	<b>94,75</b>
SKI/SKE	88,33	88,33	90,42	91,67	90,42	92,08	90,00	89,58	86,67	<b>89,72</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	87,82	88,05	89,08	88,51	89,31	90,23	92,07	90,00	89,31	<b>89,37</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 68**.

**Tabel 68. Saran/Masukan Responden pada Balai Besar POM di Medan**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semoga jenis pengujian kosmetik lebih beragam</li> <li>2. Semoga BPOM tetap bersedia membantu seluruh kalangan. Baik masyarakat, mahasiswa dan lainnya</li> <li>3. Semakin jaya BPOM Medan. Semangat terus memberikan edukasi kepada masyarakat</li> <li>4. Mengetahui dan mengelola jenis pangan yang baik dan baik</li> <li>5. Lebih di tingkatkan pelayanannya</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
SKI/SKE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengurusan SKI/SKE sangat mudah dan efektif. Respon petugas cepat, mudah dimengerti dan tidak ada kendala.</li> <li>2. Sejauh ini Pelayanan Customer BPOM Medan sangat Baik dan Bagus, dan harus di pertahankan dan di tingkatkan. Masukan : sudah cukup bagus, Good Job Buat team BPOM Medan.</li> <li>3. Agar ada contact person tiap perusahaan untuk memudahkan penyampaian informasi maupun pengaduan.</li> <li>4. Semoga profile dapat diedit oleh pengguna jasa sendiri, saya mengalami kendala alamat perubahan blom terupdate.</li> <li>5. Terkait dengan uji radiasi yg diminta setiap pemasukan barang sangat memberatkan dibandingkan dengan jumlah quantity produk yang diimpor. Kami sangat mengharapkan apabila dapat dilihat dari histori pengujian selama ini dimana kadarnya tidak terdeteksi sama sekali, dan uji radiasi bisa diperbarui setiap tahun sekali</li> <li>6. Dari mulai pemrosesan sampai document selesai sangat mudah dan jika ad kendala kita bisa meminta informasi dari pihak balai pom sendiri untuk membantu untuk mempercepat penyelesaian</li> <li>7. Untuk pelayanan cukup bagus, diharapkan untuk kedepannya surat SKE nya dibuat seperti surat NOTIFIKASI Online,, jadi kita tidak perlu datang lagi ke kantor Badan POM provinsi.</li> </ol>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah baik, parkiran agar diperluas</li> <li>2. Bekerjalah dengan ikhlas dan melayani</li> <li>3. Kegiatan saya suka dan cocok untuk anak anak melenial dan kolonial.. Kegiatan sering sering di ada kan agar masyarakat paham tentang kosmetik aman</li> <li>4. Semoga bisa dijelaskan lebih detail lagi untuk pertanyaan yang ditanyakan</li> <li>5. Lebih sering berkunjung ke daerah untuk sosialisasi untuk masyarakat lebih mengetahui akan aman, sehat dan masyarakat Kota Padangsidimpuan lebih sehat pangan, sehat masyarakatnya</li> <li>6. Agar kiranya BPOM membuka kantor cabang di Kota Padangsidimpuan, yg mana dlm hal pembukaan kantor cabang tersebut mencakup wilayah Tapannuli bagian Selatan. Sehingga dapat lebih cepat utk pelayanan serta lebih efektif, efisien serta lebih maksimal kiranya kinerja BPOM di daerah.</li> <li>7. Semoga secepatnya ada LOKAPOM di daerah kami kota Padangsidimpuan</li> <li>8. Agar kiranya BPOM membuka kantor cabang di Kota Padangsidimpuan, yg mana dlm hal pembukaan kantor cabang tersebut mencakup wilayah Tapannuli bagian Selatan. Sehingga dapat lebih cepat utk pelayanan serta lebih efektif, efisien serta lebih maksimal kiranya kinerja BPOM di daerah.</li> <li>9. Apabila saya mengurus pencatuman label halal dapat dipermudah oleh instansi terkait.</li> <li>10. Sarana pelayanan kurang luas dan pelayanan publik dipertahankan dan ditingkatkan</li> <li>11. Kiranya sosialisasi ke desa lebih sering dilakukan agar masyarakat Lebih memahami BPOM</li> <li>12. Kalau bisa badan pom masuk ke sekolah</li> <li>13. Sosialisasi mengenai pasar agar lebih ditingkatkan.</li> <li>14. Balai BPOM harus sering turun kelapangan</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	15. Kedepan kalau boleh para pedagang juga boleh dilibatkan agar lebih mengena ke para pedagang di pasar tradisional

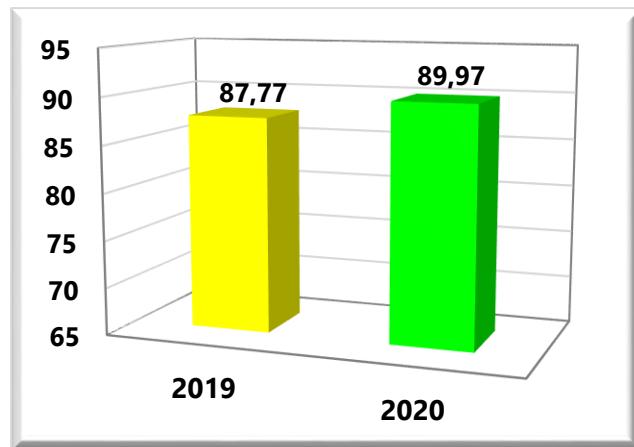
## 17. Hasil SKM BBPOM di Padang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada BBPOM di Padang dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan, dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 69**.

**Tabel 69. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada BBPOM di Padang Tahun 2020**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	19	18
2	SKI/SKE	2	2
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	156	111
<b>Jumlah</b>		<b>177</b>	<b>131</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 131 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,97** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 88,50. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Padang mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Padang tahun 2019 dan 2020 disajikan pada **Gambar 22**.



**Gambar 22. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Padang Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Padang tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 70**.

**Tabel 70. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Padang Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	82,89	89,95	7,06
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,89	90,33	7,44
U3	Waktu Penyelesaian	83,33	88,76	5,43
U4	Biaya/Tarif	95,61	89,44	-6,17
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,02	88,55	6,53
U6	Kompetensi Pelaksana	86,84	92,62	5,78
U7	Perilaku Pelaksana	89,91	92,49	2,58
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,68	89,19	-9,49
U9	Sarana dan Prasarana	87,72	88,42	0,70
<b>Total</b>		<b>87,77</b>	<b>89,97</b>	<b>2,20</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 71**.

**Tabel 71. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Padang**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	96,30	97,22	92,90	96,30	92,59	93,52	93,52	92,59	92,59	<b>94,17</b>
SKI/SKE	100,00	91,67	86,11	100,00	91,67	100,00	100,00	100,00	91,67	<b>95,68</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	88,74	89,19	88,14	88,14	87,84	92,34	92,19	88,44	87,69	<b>89,91</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 72**.

**Tabel 72. Saran/Masukan Responden pada Balai Besar POM di Padang**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk pelayanan baik mohon dipertahankan, terimakasih atas kerja samanya yang sudah berjalan baik</li> <li>2. Lebih mempercepat lagi waktu pelayanannya</li> <li>3. Terimakasih atas pelayanan yang diberikan, kami merasa sangat puas atas pelayanan yang sangat bagus</li> <li>4. sangat membantu dan mudah dalam membantu pekerjaan saya</li> <li>5. Terimakasih BBPOM. Memasuki new normal disediakan kembali ya air mineral dan permen seperti dulu lagi</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>6. Disarankan kepada petugas layanan BPOM RI walaupun dihari libur harus ada tetap membuka layanan pengujian/penerimaan sampel/memberikan hasil berita uji labor, sebab masyarakat dan petugas penyidik membutuhkan guna kepastian hukum. Terimakasih.</p> <p>7. Kami dari polres tanah datar sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPOM padang. Kedepan hal yang perlu ditingkatkan dalam pengujian sampel bisa dipercepat karena untuk melengkapi berkas kami. Terimakasih</p> <p>8. Agar di buka cabang labor BPOM di Daerah</p> <p>9. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya, dan sekarang sudah baik. masukannya supaya ada tersedia snack.</p>
SKI/SKE	Tetap dipertahankan
Layanan Informasi dan Pengaduan	<p>1. Pelayanan yang diberikan kepada UD. Kuda Terbang sangat baik, Semoga sukses selalu</p> <p>2. Pelayanan nya sangat baik, ramah, dan harus dipertahankan</p> <p>3. Semoga kemajuan bpom itu harus kita pertahankan dan kita budayakan dengan baik.</p> <p>4. Menurut saya harus lebih dipertahankan tata cara pengelolaannya dan harus mematuhi peraturan yang berlaku.</p> <p>5. Sangat puas dengan pelayanan dari BBPOM</p> <p>6. Sangat baik dan pelayanan memuaskan</p> <p>7. Semoga kinerjanya dapat bertahan dan semakin baik</p> <p>8. Pemberian informasi terkait obat, makanan dan kosmetik yg berbahaya kepada masyarakat ditingkatkan, karena informasi ini sangat penting untuk diketahui oleh masyarakat demi keamanan dan keselamatan</p> <p>9. Semoga Balai Besar POM padang dapat mempertahankan pelayanan yang maksimal terhadap siapapun</p> <p>10. bismillah, pelayanan yang saya dapatkan selama di BBPOM Padang ini sangat memuaskan. semua petugas sangat ramah, sangat sabar membantu apa yang saya tanyakan. semua pimpinan sangat sabar membimbing sampai paham dan mengerti. alhamdulillah di dekatkan dengan orang-orang baik :)</p> <p>11. Proses perizinan dipermudah dan dipercepat.</p> <p>12. Agar selalu dipertahankan pelayanan yang baik</p> <p>13. Semoga pengurusan izin di BPOM lebih mudah</p> <p>14. Keramahan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan sangat baik</p> <p>15. Semua jenis pelayanan berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang diinginkan</p> <p>16. Selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik</p> <p>17. Pelayanan yang diberikan sudah memuaskan tetap dipertahankan</p> <p>18. Semoga untuk kedepannya informasi dari bpom bisa tersebar lebih luas agar masyarakat lebih tau tentang informasi itu, serta pelayanan ditingkatkan lagi</p> <p>19. Semoga BPOM selalu melakukan sosialisasi dan up grade sosialisasi tentang sistem pelayanan bagi kami para UMKM agar kami paham tentang pelayanan di BPOM yang tentunya sangat membantu kami para pelaku usaha, hal ini bisa melalui pertemuan atau Webinar dimasa covid ini, terimakasih BPOM.</p> <p>20. Sangat bagus dan baik untuk mahasiswa yang PKPA di bpom karena semua membimbing dan tidak pelit ilmu. Tetap pertahankan</p> <p>21. Semoga kordinasi dan sinergi dengan pemerintah daerah dapat terus ditingkatkan</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>22. Semoga kekurangan yg ada di bpom padang kedepannya menjadi lebih baik lagi</p> <p>23. Semoga Balai Besar POM di Padang semakin baik dan maju lagi baik dibidang pelayanan maupun dilapangan saat sidak di masyarakat dan pelaku usaha</p>

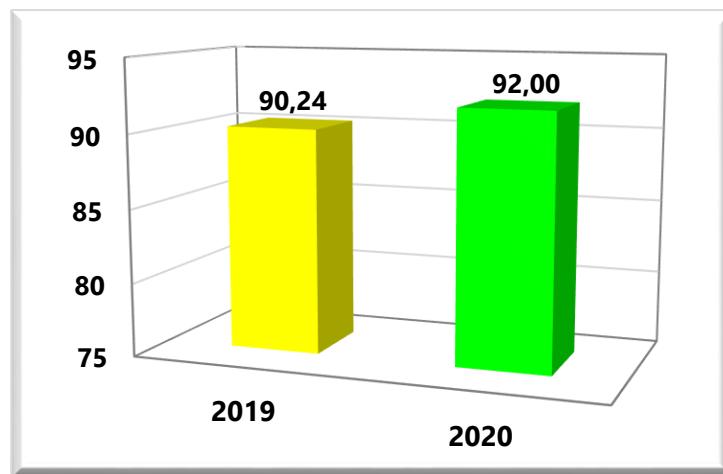
## 18. Hasil SKM BBPOM di Pekanbaru

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada BBPOM di Pekanbaru dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan, dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 73.**

**Tabel 73. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada BBPOM di Pekanbaru Tahun 2020**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	19	18
2	SKI/SKE	2	2
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	128	96
<b>Jumlah</b>		<b>149</b>	<b>116</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 116 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Pekanbaru terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,00** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 89,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Pekanbaru tahun 2020 mendapat kategori **A (Sangat Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Pekanbaru tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada gambar **Gambar 23.**



**Gambar 23. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Pekanbaru Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Pekanbaru tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 74**.

**Tabel 74. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Pekanbaru Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	88,60	90,80	2,20
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,24	90,66	2,42
U3	Waktu Penyelesaian	88,24	90,66	2,42
U4	Biaya/Tarif	88,24	91,95	3,71
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,87	90,52	2,65
U6	Kompetensi Pelaksana	88,60	94,11	5,51
U7	Perilaku Pelaksana	93,38	95,55	2,17
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,96	92,96	-3,00
U9	Sarana dan Prasarana	93,01	90,80	-2,21
<b>Total</b>		<b>90,24</b>	<b>92,00</b>	<b>1,76</b>

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)   |

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 75**.

**Tabel 75. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Pekanbaru Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	99,07	98,15	97,22	98,15	96,30	99,07	99,07	97,22	98,15	<b>98,05</b>
SKI/SKE	100,00	91,67	97,22	91,67	100,00	100,00	100,00	100,00	91,67	<b>96,91</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	89,06	89,24	89,29	90,80	89,24	93,06	94,79	92,01	89,41	<b>90,77</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 76**.

**Tabel 76. Saran/Masukan Responden pada Balai Besar POM di Pekanbaru Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat baik atas pelayanan yang telah diberikan oleh Petugas, diharapkan tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan menjadi lebih baik</li> <li>2. Terima kasih atas pelayanan yang sudah baik dan kedepannya bisa tetap dipertahankan dan menjadi lebih baik lagi.</li> <li>3. Pelayanan Sudah Sangat Baik agar dipertahankan</li> <li>4. Tetap dipertahankan semua respon atau nilai positif yang diberikan dan semakin maju</li> <li>5. Untuk fasilitas pelayanan sangat lengkap, bersih dan nyaman, harap untuk dipertahankan. Petugas pelayanan juga ramah-ramah membuat pelanggan pelayanan merasa betah dan aman. Untuk keseluruhan sangat bagus</li> <li>6. Memuaskan dan pertahankan</li> <li>7. Terimakasih untuk pelayanan yang sangat baik . semoga terus bisa ditingkatkan.</li> </ol>
SKI/SKE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sudah sangat baik, mohon dipertahankan</li> <li>2. Pelayanan BPOM Pekanbaru, Sangat baik</li> <li>3. Sangat baik dan cepat</li> </ol>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diharapkan penyederhanaan alur mulai dari penerimaan surat penelitian hingga penerbitan surat keterangan penelitian sehingga tidak membingungkan</li> <li>2. Semoga BPOM selalu meningkatkan kerja sama kondusif dengan asosiasi profesi seperti pelaku usaha berbagai jenis makanan, dan masyarakat guna meningkatkan efektifitas pengawasan dalam kehidupan sehari - hari agar makanan yang dikonsumsi di masyarakat bebas dari bahan - bahan berbahaya</li> <li>3. semoga tetap dapat menjadi sandaran publik dalam menentukan kualitas kehidupan</li> <li>4. Biar bisa sosialisasi lebih luas lagi agar masyarakat dapat mengetahui informasi yg baik ttg makanan dan obat2an yg baik untuk dikonsumsi oleh masyarakat</li> <li>5. Secara garis besar pelayanan publik pada Balai POM Pekanbaru sangat baik dan memadai... petugas cukup kompeten dan mampu bekerjasama dan ramah dalam melayani informasi yang diperlukan</li> <li>6. Pelayanannya sudah sangat bagus..petugas ramah mulai dari satpam..sampai ke petugas yg di kantor semuanya ramah dan baik-baik. Sangat membantu untuk kami yg sedang konsultasi dan mencari informasi semoga pelayanannya selalu baik dan ditingkatkan</li> <li>7. Tingkatkan program layanan masyarakat yang sudah baik, dan merangkul masyarakat kecil untuk diberikan edukasi soal produk yang aman</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>8. Terimakasih sebesar nya Kami ucapan kepada pihak BBPOM Pekanbaru telah memberikan Edukasi kepada Siswa.i kami diSDN 161 Pekanbaru tentang jenis dan bahaya bahan pengawet pada makanan, hingga siswa.i dapat pengetahuan tambahan diluar kelas. sekali lagi terimakasih. kami harapkan dilain waktu sudikiranya untuk datang kembali ke sekolah kami lagi guna memberikan pengetahuan yang lainnya. sekali lagi terima kasih.</p> <p>9. Pelayanannya sudah bagus dan berjalan sesuai SOP yang ditetapkan Semoga bisa dipertahankan dan semakin ditingkatkan lagi</p> <p>10. Alhamdulillah pelayanan BPOM sangat baik sekali, perlengkapan yang sangat memadai serta petugas yang baik dan menyenangkan bagi anak2. Semoga BPOM Pekanbaru dapat mempertahankan pelayanan yang sangat baik ini dan terus menjadi pelopor kesehatan bagi masyarakat. Terimakasih banyak BPOM.</p> <p>11. Untuk segala pelayanan yang kami terima alhamdulillah sangat memuaskan dan petugas yg melayani sangat kompeten. Semoga kami akan mendapat pelayanan demikian juga untuk selanjutnya, terima kasih</p> <p>12. Pelayanan nya sangat mudah dan jelas, somoga terus berinovasi dalam menciptakan pelayann publik kedapannya, jika ada pelatihan pelatihan dari BPOM untuk para analis mohon diinformasikan dan jika blum ada bisa dibuatkan <i>scudule</i> nya</p> <p>13. Salah satu upaya yang dilakukan dalam mengingat jenis pelayanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, metode dan teknik surveinya juga perlu menyesuaikan. Agar meningkatkan kualitas pelayanan, serta menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.</p> <p>14. Tetaplah melayani seperti sekarang. tanpa pungli. top buat BPOM. untuk NIE kadang nunggu 30 hari kelamaan. walaupun kadang tidak sampai 30 hari</p>

## 19. Hasil SKM BBPOM di Palembang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada BBPOM di Palembang dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan, dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada

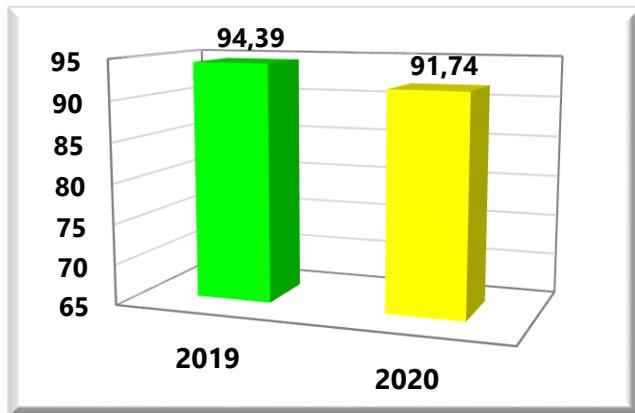
**Tabel 77.**

**Tabel 77. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada BBPOM di Palembang Tahun 2020**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	11	11
2	SKI/SKE	1	1
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	36	33
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>45</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 45 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,74** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 89,50. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa

mutu layanan BBPOM di Palembang mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Palembang tahun 2019 dan 2020 disajikan pada **Gambar 24**.



**Gambar 24. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Palembang Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Palembang tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 78**.

**Tabel 78. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Palembang Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	83,33	89,63	6,30
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,20	90,74	0,54
U3	Waktu Penyelesaian	97,06	90,86	-6,20
U4	Biaya/Tarif	89,22	92,59	3,37
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,10	92,22	-2,88
U6	Kompetensi Pelaksana	99,02	93,70	-5,32
U7	Perilaku Pelaksana	98,04	94,07	-3,97
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,51	91,85	-7,66
U9	Sarana dan Prasarana	98,04	90,00	-8,04
<b>Total</b>		<b>94,39</b>	<b>91,74</b>	<b>-2,65</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 79**.

**Tabel 79. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Palembang Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	86,36	84,85	87,37	89,39	90,91	93,94	93,94	87,88	84,85	<b>88,83</b>
SKI/SKE	33,33	83,33	83,33	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>87,04</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	92,42	92,93	92,26	93,94	92,42	93,43	93,94	92,93	91,41	<b>92,85</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 80**.

**Tabel 80. Saran/Masukan Responden pada Balai Besar POM di Palembang Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terus pertahankan</li> <li>2. Sudah sangat baik terimakasih</li> <li>3. Semoga BPOM Palembang semakin baik untuk kedepannya</li> <li>4. Semoga selalu memberikan pelayanan yang terbaik</li> <li>5. Maju dan Sukses terus buat Balai Besar POM</li> <li>6. Pelayanan baik dan responnya juga cukup memuaskan</li> <li>7. Terima kasih atas pelayanan yang diberikan, semakin giat sosialisasi pelayanan</li> <li>8. Pelayanan disertai bimbingan teknis cukup jelas dan cepat kami sangat terbantu dan berterima kasih</li> </ol>
SKI/SKE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agar tim dapat melakukan pembinaan/ pembimbingan sebelum dilaksanakan audit</li> <li>2. Sudah baik</li> <li>3. mohon lebih teliti dalam melakukan pengecekan</li> </ol>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah bagus</li> <li>2. Pertahankan</li> <li>3. Sudah baik, lanjutkan</li> <li>4. Lebih dipermudah lagi untuk sarana misal untuk pelaporan, dsb.</li> <li>5. Awalnya takut untuk bertanya tanya, namun ternyata petugasnya ramah</li> <li>6. Tingkatkan lagi pelayanannya</li> <li>7. Pelayanan dalam mendapatkan informasi cukup detail dan jelas, tingkatkan selalu. Saya bangga dengan pelayanan yang diberikan saat ini, terasa beda dengan instansi masa dahulu. Maju terus Indonesia</li> </ol>

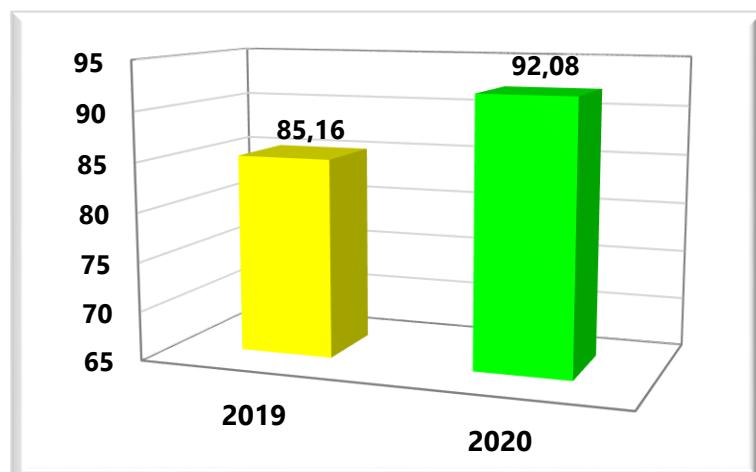
## 20. Hasil SKM BBPOM di Bandar Lampung

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada BBPOM di Bandar Lampung dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 81**.

**Tabel 81. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada BBPOM di Bandar Lampung**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	4	4
2	SKI/SKE	2	2
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	46	41
<b>Jumlah</b>		<b>52</b>	<b>47</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 47 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,08** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 86,00. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Bandar Lampung mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Bandar Lampung tahun 2019 dan 2020 disajikan pada **Gambar 25**.

**Gambar 25. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Bandar Lampung Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Bandar Lampung tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 82**.

**Tabel 82. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Bandar Lampung Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	80,48	92,20	11,72
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,90	92,55	8,65
U3	Waktu Penyelesaian	81,68	89,72	8,04
U4	Biaya/Tarif	84,42	91,13	6,71
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,25	92,91	8,66

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/ Turun
U6	Kompetensi Pelaksana	85,10	92,55	7,45
U7	Perilaku Pelaksana	88,36	93,97	5,61
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,84	93,62	-0,22
U9	Sarana dan Prasarana	84,42	90,07	5,65
<b>Total</b>		<b>85,16</b>	<b>92,08</b>	<b>6,92</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 83**.

**Tabel 83. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Bandar Lampung Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	83,33	83,33	80,56	83,33	87,50	83,33	83,33	83,33	87,50	<b>83,95</b>
SKI/SKE	100,00	100,00	83,33	91,67	91,67	91,67	91,67	100,00	83,33	<b>92,59</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	92,68	93,09	90,92	91,87	93,50	93,50	95,12	94,31	90,65	<b>92,85</b>

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 84**.

**Tabel 84. Saran/Masukan Responden pada Balai Besar POM di Bandar Lampung**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Mohon info pelayanan dan biaya terupdate dan mudah diakses
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sarana lebih di lengkapkan kembali 2. Pelayanan lebih diperbanyak dalam pengadaan barang yg dibutuhkan
SKI/SKE	-

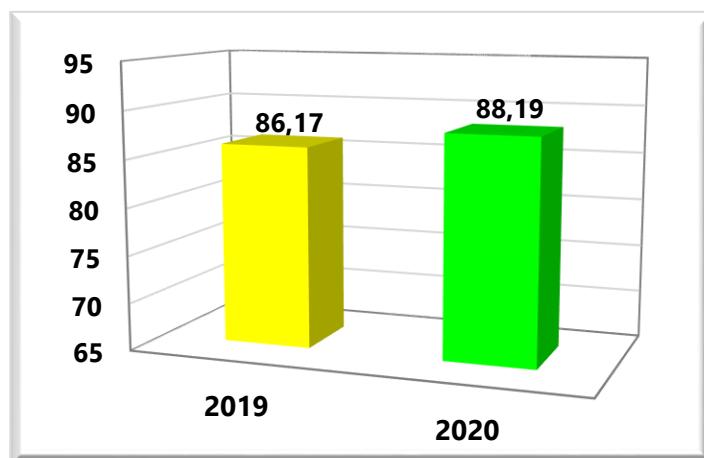
## 21. Hasil SKM BBPOM di Jakarta

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada BBPOM di Jakarta dilakukan terhadap terhadap 2 (dua) layanan, dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 85**.

**Tabel 85. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada BBPOM di Jakarta Tahun 2020**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	4	4
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	130	97
	<b>Jumlah</b>	<b>134</b>	<b>101</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 101 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBBPOM di Jakarta terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,19** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 87,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Jakarta tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 disajikan pada **Gambar 26**.

**Gambar 26. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Jakarta Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Jakarta tahun 2020 dapat dilihat pada **Tabel 86**.

**Tabel 86. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Jakarta Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	82,14	84,65	2,51
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,63	84,82	3,19
U3	Waktu Penyelesaian	83,16	88,28	5,12
U4	Biaya/Tarif	90,31	88,12	-2,19
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,71	87,29	1,58
U6	Kompetensi Pelaksana	90,82	91,09	0,27
U7	Perilaku Pelaksana	89,80	92,24	2,44
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,18	90,10	5,92

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/ Turun
U9	Sarana dan Prasarana	87,76	87,13	-0,63
<b>Total</b>		<b>86,17</b>	<b>88,19</b>	<b>2,02</b>

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)

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 87**.

**Tabel 87. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Jakarta Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	87,50	87,50	88,89	91,67	87,50	87,50	95,83	91,67	83,33	<b>89,04</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	84,54	84,71	88,26	87,97	87,29	91,24	92,10	90,03	87,29	<b>88,16</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 88**.

**Tabel 88. Saran/Masukan Responden pada Balai Besar POM di Jakarta**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses pelayanan dan audit dapat ditingkatkan lagi.</li> <li>2. Agar Pelayanan dan Kenyamanan tempat semakin ditingkatkan</li> </ol>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ada jarak antara ruang pelayanan, agar suara tidak terganggu</li> <li>2. Ruang konsultasi diperbanyak sehingga tidak menunggu terlalu lama. Terimakasih</li> <li>3. Untuk pelayanan via telpon selama pandemi mohon ditingkatkan kembali</li> </ol>

## 22. Hasil SKM BBPOM di Bandung

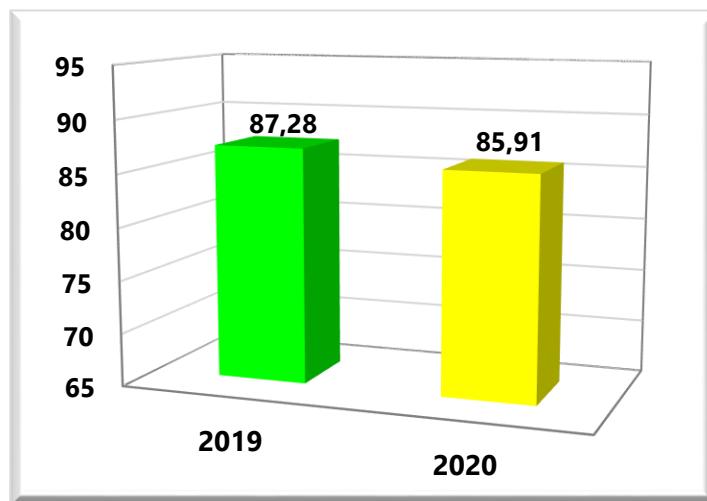
Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada BBPOM di Bandung dilakukan terhadap terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap dapat dilihat pada **Tabel 89**.

**Tabel 89. Jumlah Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Bandung**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	13	13

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
2	SKI/SKE	2	2
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	361	186
	<b>Jumlah</b>	<b>376</b>	<b>201</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 201 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **85,91** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu 88,50. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Bandung mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Bandung tahun 2019 dan 2020 disajikan pada **Gambar 27**.



**Gambar 27. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Bandung Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Bandung tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 90**.

**Tabel 90. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Bandung Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	86,42	81,67	-4,75
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,06	83,17	0,11
U3	Waktu Penyelesaian	83,33	84,66	1,33
U4	Biaya/Tarif	87,50	85,57	-1,93
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,93	85,24	2,31
U6	Kompetensi Pelaksana	89,38	88,97	-0,41
U7	Perilaku Pelaksana	92,07	91,87	-0,20

Unsur pelayanan			2019	2020	Naik/Turun
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		96,77	87,65	-9,12
U9	Sarana dan Prasarana		84,01	84,41	0,40
<b>Total</b>			<b>87,28</b>	<b>85,91</b>	<b>-1,37</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 91**.

**Tabel 91. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Bandung Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
Pengujian	91,03	92,31	86,32	89,74	89,74	92,31	93,59	88,46	87,18	90,08
SKI/SKE	100,00	100,00	97,22	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	94,14
Layanan Informasi dan Pengaduan	80,82	82,35	84,41	85,22	84,86	88,71	91,76	87,54	84,14	85,53

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 92**.

**Tabel 92. Saran/Masukan Responden pada Balai Besar POM di Bandung**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terima kasih diucapkan disaat pandemi virus-corona 19 yang mewabah BPOM dapat menjadwalkan untuk pengambilan hasil pengujian narkoba, sekali lagi diucapkan terima kasih</li> <li>2. Untuk pelayanan petugas dan fasilitas pelayanan sudah baik dan perlu dipertahankan, untuk hasil uji mohon kiranya bisa lebih cepat</li> <li>3. Agar pihak pengujian BPOM khusus untuk pihak K3/Kepolisian membuat group WA, yg berisi perwakilan anggota dari tiap-tiap polres/Polda/instansi lain sehingga bilamana ada informasi dan pengaduan atas pelayanan akan lebih mudah tersampaikan seperti group BNN saat ini sudah terbentuk dan berjalan</li> <li>4. Untuk kepentingan penyidikan, pengujian barang bukti agar tidak dibatasi penerimaan pengujiannya</li> <li>5. Untuk Pelayanan pembayaran billing agar diadakan fasilitas mesin EDC atau nomer rekening supaya bisa transfer dan memudahkan pembayaran</li> </ol>
SKI/SKE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semoga pelayanan sosialisasi ke setiap pengguna dapat ditingkatkan.</li> <li>2. Mohon ada Chat Online untuk <i>fast respond</i> atas status penyelesaian pelayanan. Disertai dengan petugas yang kompeten untuk memfasilitasi semua pertanyaan</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	dan kendala pemohon/responden, Info sharing berita terkini atas semua jenis pelayanan di Balai POM Bandung
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menjaga kualitas pelayanan dan mengembangkan inovasi mengenai cara penyampaian informasi kepada masyarakat umum mengenai produk ilegal</li> <li>Sistem pelayanan berbasis Web dan online upaya lebih mudah diakses dari semua lapisan dan daerah, sistem respon dan tanggapan secara online supaya diberikan lebih cepat dan akurat</li> <li>Untuk proses pengajuan denah, sebaiknya ada status permohonan, verifikasi, lanjut atau koreksi dan persetujuan. Dikarenakan kami mengajukan tanggal 23 April 2020 sampai saat ini belum ada status hanya pemberitahuan denah yang kami ajukan sudah di sampaikan. Terimakasih</li> <li>Harus diberikan kemudahan persyaratan dalam pengajuan perizinan BPOM untuk UMKM (UKOT) mengingat kemampuan dan kapasitas yang terbatas. Kesan yang kami rasakan adalah persyaratan yang hampir sama dengan pengusaha dengan skala menengah atau besar, alias bermodal. Dampak yang terjadi adalah produk-produk yang tidak berizin, bukan karena tidak mau mempunyai izin, tapi tidak mempunyai kapasitas untuk dapat memenuhi perizinan yang diminta. Jadi sebaiknya ada petugas lapangan yang dapat menjangkau rekan-rekan UMKM yang dapat membimbing sampai jadinya perizinan atas produk-produk mereka. Kami rasakan untuk Jamu Tradisional (herbal tanpa bahan kimia), aturan yang dibuat cukup sulit untuk dipenuhi melihat skala kami sebagai UMKM. Semoga aspirasi kami boleh didengarkan, bukan sebatas formalitas dalam menjalankan SOP pelayanan. Terima Kasih</li> <li>Ketika saya ke kantor BPOM di Bandung untuk mencari informasi mengenai bagaimana caranya mendaftarkan produk, dari mulai kedatangan disambut baik oleh security yang menanyakan apa yang bisa dibantu dan dipersilahkan duduk untuk menunggu antrian lalu saya dipersilahkan ke meja informasi untuk dilayani dan saya pun merasa senang karena petugas nya baik ramah dan menjelaskan apa yang saya tanyakan sampai dengan detail. Pertahankan selalu pelayanan seperti ini yang akan membuat nyaman kepada masyarakat awam.</li> </ol>

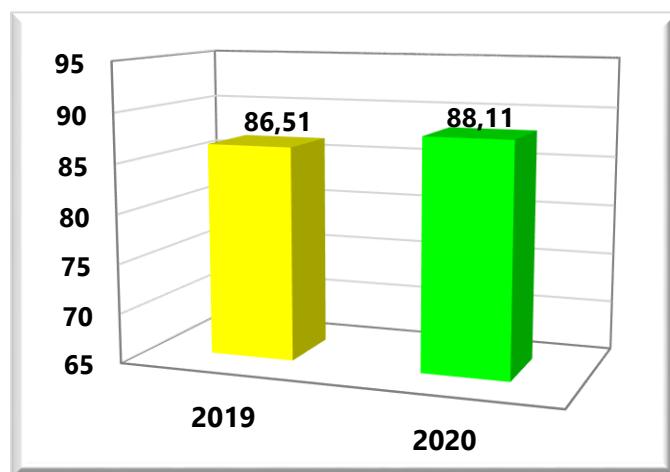
## 23. Hasil SKM BBPOM di Semarang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada BBPOM di Semarang dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 93**.

**Tabel 93. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Semarang**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	5	5
2	SKI/SKE	32	30
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	190	127
	<b>Jumlah</b>	<b>227</b>	<b>162</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 162 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Semarang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,11** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 88,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Semarang tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 disajikan pada **Gambar 28**.



**Gambar 28. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Semarang Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada BBPOM di Semarang tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 94**.

**Tabel 94. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Semarang Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	84,47	87,14	2,67
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,66	87,04	2,38
U3	Waktu Penyelesaian	82,77	86,59	3,82
U4	Biaya/Tarif	86,17	88,89	2,72
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,01	87,55	5,54
U6	Kompetensi Pelaksana	89,39	88,17	-1,22
U7	Perilaku Pelaksana	88,64	92,70	4,06
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,73	89,20	-8,53
U9	Sarana dan Prasarana	82,77	85,70	2,93
<b>Total</b>		<b>86,51</b>	<b>88,11</b>	<b>1,60</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 95**.

**Tabel 95. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Semarang Tahun 2019 dan 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	80,00	76,67	78,89	76,67	76,67	76,67	80,00	80,00	80,00	<b>78,40</b>
SKI/SKE	<b>88,89</b>	<b>88,89</b>	<b>88,52</b>	<b>88,89</b>	<b>88,33</b>	<b>86,11</b>	<b>91,11</b>	<b>87,78</b>	<b>86,67</b>	<b>88,35</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	87,01	87,01	86,44	<b>89,37</b>	87,80	<b>89,11</b>	<b>93,57</b>	<b>89,90</b>	85,70	<b>88,43</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 96**.

**Tabel 96. Saran/Masukan Pelanggan pada BBPOM di Semarang**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>Untuk menjawab penilaian penginputan data tiap penerima dari BPOM berbeda sehingga saat melengkapi berkas tertentu ada yang dilonggarkan. Jadi tiap penerima data tidak konsisten karena beda orang. Lebih baik bisa konsisten dalam penilaian. Sejauh ini BPOM semarang sangat bagus dalam pelayanan kepada kami. Terimakasih sekali</li> <li>Pelayanan di kantor BPOM sudah baik, tetapi mohon ditingkatkan tentang pelayanan melalui online seperti web e registrasi yang sering error</li> <li>mohon jika ada undang-undang terbaru bisa di sosialisasikan ke semua sektor yang terkait agar bisa sejalan dengan tujuannya</li> <li>Meningkatkan kinerja untuk pelayanan online, seperti web e-reg sering terjadi error, bahkan jika menggunakan macbook sering tidak bisa dibuka</li> <li>Mohon dipertahankan pelayanan yg baik</li> <li>Sudah Baik dan perlu di tingkatkan lagi supaya menjadi Sangat Baik. semangat BPOM Semarang.</li> <li>Tetap menjaga komunikasi dua arah antara perusahaan , menginformasi dan sosialisasi bila ada kebijakan baru</li> <li>Tetap berkomunikasi aktif untuk mensosialisasikan kebijakan baru dengan perusahaan</li> <li>Semangat</li> <li>Disediakan aplikasi mengenai no bpom setiap produk dan beserta nama produk di daerah yang bersangkutan untuk memudahkan masyarakat untuk mencari produk yang berkualitas dan bersertifikat bpom</li> <li>Terimakasih Balai POM Semarang, tingkatkan sinkronisasi dengan BPOM pusat agar tidak perlu terlalu sering ke Jakarta. Pelayanan sudah cukup baik saat ini.</li> <li>Informasi yang berkelanjutan dengan mengutamakan proses lebih baik</li> <li>Mohon di laksanakan klinik help desk bpom keliling</li> <li>Sudah sangat baik dalam pelayanannya</li> <li>Semoga di ke depannya pelayanan jauh lebih meningkat</li> <li>Sudah baik</li> </ol>

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Saran/Masukan</b>
	<p>17. Secara umum pelayanan baik, disarankan pembayaran bisa dilakukan dalam satu atap, lebih praktis. Terimakasih</p>
SKI/SKE	<p>1. mohon diberikan pelayanan konsultasi lebih banyak dan fast respon by email dan telepon. terima kasih.</p> <p>2. Menunggu SKE bisa online cert. seperti SKI</p> <p>3. Mungkin dalam proses pengajuan SKI dapat diinfokan nama Evaluator nya agar mempermudah jika ada pertanyaan yang perlu ditanyakan. Terima kasih, sukses selalu untuk BBPOM Semarang.</p> <p>4. sudah baik semuanya, agar dipertahankan. terima kasih.</p> <p>5. Terimakasih dan apresiasi kami berikan kepada Balai Besar POM di Semarang atas pelayanan SKI yang telah sesuai dengan target waktu pelayanan. Mohon untuk dipertimbangkan agar Balai Besar POM di Semarang juga dapat memfasilitasi pelayanan SAS (Special Access Scheme) terimakasih</p> <p>6. TTE untuk SKE di Balai POM Daerah bisa segera di Realisasikan (Info di BBPOM Semarang sedang pendaftaran TTE nya)</p> <p>7. Selama ini pihak BPOM sudah memiliki kinerja yang sangat bagus dan memiliki orang-orang yang berkompeten di bidangnya masing-masing. Kedepan nya semoga dapat lebih meningkat lagi dan jadi yang terbaik.</p> <p>8. Pelayanan sarana dan prasarana cukup membantu untuk industri kecil yang punya prasarana uji terbatas. Lebih di perbaiki dalam fasilitas penunjang dan dipermudah aksesnya atau jalur2nya, biar lhh cepat.</p> <p>9. Smoga bisa diberikan fasilitas wifi internet di dlm ruangan SKI/SKE</p> <p>10. Sebaiknya dokumen yang di upload pada saat membuat SKE tidak sebanyak itu, sehingga jika item produknya sangat banyak akan bisa lebih efisien waktu, terimakasih.</p> <p>11. pelayanan di bbpom semarang sudah sangat baik. semoga dipertahankan. terima kasih</p> <p>12. Saya puas dengan kinerja BPOM yang sangat bagus dalam memberikan layanan dan memberikan kejelasan informasi dalam pelayanan</p> <p>13. Semoga Balai Besar POM di Semarang ke depannya semakin baik. Masukan dari saya, jika dimungkinkan apabila ada dokumen yang dibutuhkan untuk pengajuan sertifikasi, bisa diberikan contoh dokumen seperti apa yang dibutuhkan. Terutama dokumen-dokumen yang jarang diberikan supplier.</p> <p>14. Lebih ditingkatkan lagi</p> <p>15. Dapat mendapatkan hasil dalam bentuk Electronic.</p> <p>16. Lebih sering diselenggarakan Bimbingan Teknis.</p> <p>17. Tetap berikan pelayanan terbaik.</p> <p>18. Sejauh ini kami berterimakasih atas bantuan Bapak Ibu.</p> <p>19. Sangat baik dan lebih cepat pelayanannya.</p> <p>20. Sampai saat ini BBPOM Semarang sudah baik.</p> <p>21. Cukup baik dan membantu kami dalam proses pengeluaran HC.</p> <p>22. Sejauh ini pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan cepat.</p> <p>23. Sudah bagus</p> <p>24. Pelayanan sudah baik dan terus di maksimalkan.</p> <p>25. Terima kasih atas infonya</p> <p>26. Baik bisa ditingkatkan lagi.</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>27. Kami jarang mengajukan HC karena negara tujuan jarang meminta HC. Kami belum tahu apakah HC bisa diajukan malam hari, kalau bisa lebih baik lagi.</p> <p>28. Mohon ditingkatkan kecepatan upload SKI ke INSW</p> <p>29. diharapkan proses evaluasi bisa lebih cepat lagi</p>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<p>1. Sering diadakan seminar dan pelatihan untuk UMKM</p> <p>2. Tetap saling berkomunikasi dengan baik, tanpa melihat siapa yang berkonsultasi, dan saling mendukung apapun kesulitan kami (konsumen) agar tetap bisa didengar dengan ramah dan memberi solusi yang membuat kami mengerti maksud penyampaianya.</p> <p>3. petugas kadang tidak menguasai hal- hal yg kami sampaikan</p> <p>4. Pelayanan sudah baik, dipertahankan dan ditingkatkan. Terimakasih.</p> <p>5. Mohon diberikan pelatihan terkait permasalahan yang banyak jadi temuan di sarana UKM, seperti masalah iklan, temuan persyaratan mutu (cemaran mikro dsb), CAPA dan lainnya</p> <p>6. sering - serig mengadakan penyuluhan terhadap pelaku UMKM</p> <p>7. Adkan webinar rutin lagi dengan pemateri dari petugas bbpom atau badan pom. Jadi untuk sharing mengenai pbf agar lebih merata pengetahuannya</p> <p>8. Mohon untuk bisa menyiapkan pendamping yang berpengalaman, cekatan, dan menguasai. Agar kami yang belum pernah mengerti tentang BPOM akan menjadi mengerti, tau, paham, dan bisa langsung terlaksana. Tanpa menunggu lama. Terimakasih</p> <p>9. the service is good and more improved so that it is added and very good. thank you</p> <p>10. Mohon dilakukan untuk adanya sosialisasi pengisian izin edar kosmetik di sistem notifkos.pom.go.id</p> <p>11. the service is good and more improved so that it is added and very good. thank you</p> <p>12. Pelayanan Balai Besar POM Semarang sudah bagus. Terimakasih</p> <p>13. Pertahankan</p> <p>14. Pelayanan prima tetap dijaga</p> <p>15. Tingkatkan</p> <p>16. Memperjelas layanan pengurusan MD untuk UKM</p> <p>17. Edukasi e sertifikasi online dilatih kembali Informasi uji lab gratis disosialisakan</p> <p>18. Semoga BBPOM Semarang semakin baik dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p> <p>19. Pelayanan BBPOM di Semarang sudah sangat baik untuk lebih ditingkatkan dan terus dikembangkan baik kompetensi petugas maupun aplikasi untuk kemudahan layanan terakses secara publik.</p> <p>20. Terima kasih atas pelayanan yang memuaskan kepada cv rony dua putri</p> <p>21. Semoga bisa lebih mensosialisasikan tentang prosedur pengajuan SKE kepada pelaku UMKM agar bisa memasarkan produknya secara global yang dapat meningkatkan devisa negara dan meningkatkan kualitas produk UMKM.</p> <p>22. mungkin bisa d buat brosur yg lengkap untuk semua pengurusan apapun d bpom dengan lebih jelas dan simpel, beserta no petugas yg menaungi pengurusan tersebut. dan no aduan yang bisa di berikan no atasan dr petugas</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>yg terkait/bs jd no dr pimpinan bpom. sehingga lebih dekat dengan yg melakukan pengurusan d bpom dan bisa lebih transparant dan cepat?</p> <p>23. Seharusnya ada pelimpahan sebagian wewenang kepada BBPOM daerah sehingga tidak terpusat di Jakarta</p> <p>24. Untuk kegiatan kunjungan/Fieldtrip mungkin bisa d tambahkan praktikum/demonstrasi uji kandungan bahan makanan</p> <p>25. Semoga bbpom semarang bisa lebih sering lagi mengadakan sosialisasi terkait perizinan produk baik dalam negri,untuk ekspor impor, dan mengajak ukot/umot yang sedang berkembang untuk lebih aktif dalam memasarkan produk obat tradisional dan suplemen kesehatan</p> <p>26. Sudah baik</p> <p>27. Pertahankan pelayanan prima ini?</p> <p>28. Mohon diberikan pelatihan2 terkait teknis cpotb atau sejenisnya terutama untuk produk2 ukm, makanan dan sejenisnya. Mohon tindakan nyata untuk para pemalsu jamu (masih banyak, beberapa produk kami jd dipalsukan dan dijual secara online isinya amoksisilin dan bko lainnya). Untuk pelayanan, fasilitas, sarana dan prasarna sudah bagus.</p> <p>29. Mohon permenkes nomer #1175/2010 dan #26/2018 sehubungan dengan tenaga teknis supaya dapat direvisi aksesibilitasnya agar lebih akomodatif sehingga UMKM dengan founder berkompetensi sarjana kimia berpengalaman &gt;15 tahun sebagai ahli kimia dalam pengembangan produk di industri kimia multinasional dapat diakomodasi sebagai tenaga teknis bagi kegiatan produksi bisnis UMKM (sanitasi/kebersihan tubuh) untuk dapat diakui sebagai tenaga teknis dalam revisi permenkes hingga bisa memperoleh akses persyaratan NA number dan dapat mendukung memperkuat sanitasi masyarakat dengan produk lokal yang sehat aman sekaligus ramah bagi lingkungan yang berkesinambungan sekaligus menciptakan lapangan kerja baru memperkuat ekonomi rakyat utamanya saat, pun pasca pandemi dalam tatanan kehidupan baru.</p> <p>30. Untuk yang baru mulai baik pribadi atau perusahaan, serta yang masih berstatus menengah kecil untuk mohon di permudah. sebelumnya terima kasih banyak.</p> <p>31. Pelayanan sudah sangat baik dan apresiasi yang luar biasa untuk Balai POM Semarang</p> <p>32. Pelatihan BPOM selama ini yang saya rasakan sudah sangat memuaskan dan kinerja juga maximal untuk kedepan nya jangan puas dulu dengan apa yg di capai sekarang selalu berkembang dan maju.</p> <p>33. Alhamdulillah pelayanan baik</p> <p>34. pertahankan kualitas kinerja BPOM yang sudah baik</p> <p>35. Pelayanan sangat baik dan memuaskan -sangat santun -sangat mudah -sangat transparan -tepat waktu</p> <p>36. Apabila memungkinkan ada workshop untuk pengujian mikrobiologi untuk pelaku usaha terutama yg patogen eschericia coli, enterobacteria, salmonella, shigella, clostridia dan workshop untuk pengujian marker</p> <p>37. Pelayanan kepada konsumen tetap dipertahankan dan makin ditingkatkan.</p> <p>38. Bagian pelayanan sangat baik dalam melakukan tugasnya, membantu dengan baik, dan memberikan solusi terbaik bagi kami. pelayanan via WhatsApp sangat membantu karena untuk visit lebih banyak memakan waktu.</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>39. Lebih ditingkatkan lagi dan pertahankan untuk kemajuan Republik Indonesia, BBPOM selalu bersih tanpa korupsi itu realitanya. Terima kasih.</p> <p>40. mohon untuk persepsi setiap pengujii disamakan</p> <p>41. Pelayanan secara garis besar di BBPOM sudah bagus dan baik. Mungkin untuk setiap pelayanan dibuatkan alur - alur nya sehingga kita cukup mudah dan nggak perlu tanya - tanya</p> <p>42. Pelayanan sudah baik, dipermudah saja alur nya</p> <p>43. agar ditingkatkan lg layanan dengan respon cepat</p> <p>44. Pelayanannya sudah bagus</p> <p>45. Lakukan upaya perbaikan secara terus menerus dalam layanan informasi dan pengaduan.</p> <p>46. Makin ditingkatkan pelayanan untuk kepuasan pelanggan, loket di daerah agar kembali dijalankan untuk lebih memudahkan dalam pengurusan perizinan</p> <p>47. Baik</p> <p>48. Layanan informasi mengenai produk pada setiap wilayah</p> <p>49. pelayanan dipertahankan supaya bisa menjaga kepuasan konsumen</p> <p>50. Saya ucapan terimakasih atas informasinya .dengan ketulusan pemberian informasi umkm jadi semangat dan maju</p> <p>51. Layanan lakukan sekti di kab. Kebumen agar dibuka lagi meski hanya berkala sekali sebulan</p> <p>52. Semoga BPOM semakin keren dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat</p> <p>53. Semoga kedepannya proses perizinan terutama MD dapat lebih disederhanakan</p> <p>54. Usul webinarnya ada SKP IAI, Lanjutkan !</p> <p>55. Cukup baik perlu ditingkatkan lagi kecepatan pelayanannya</p> <p>56. Semoga kedepan semakin banyak bantuan untuk ukm untuk test uji pangan</p> <p>57. Semoga kedepan pelayanan semakin maju dan menjadi lebih baik dari sekarang</p> <p>58. Sudah sesuai dengan SOP</p> <p>59. Terima kasih dekat dengan UKM. BPOM juga milik UKM, setelah ketakutan waktu awal menguris MD</p> <p>60. Mudah mudahan layanan online selalu dipertahankan hingga saat pandemi berakhir</p> <p>61. Pelayanan di Balaipom Semarang sangat memuaskan, ke depannya perlu di pertahankan saja.</p> <p>62. Semoga tetap menyenangkan agenda rutin Penyuluhan kepada masyarakat</p> <p>63. Mohon dapat disesuaikan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan persyaratan waktu yg sudah ditentukan, jika memungkinkan lebih cepat dari standar akan sangat membantu pelaku usaha :) Terima</p> <p>64. PT. Hae Jin Seafoods sangat berterimakasih kepada BBPOM Semarang atas pelayanannya yg ramah cepat dan tanggap. sebagai masukan, mungkin untuk pelayannya dapat dibuatkan sistem online sehingga lebih memudahkan custumer. Terimakasih</p> <p>65. Mohon ditingkatkan lagi Dan dipertahankan.</p> <p>66. pelayanan sudah sangat bagus dan sangat dimudahkan dalam berproses.</p> <p>67. Mohon dipertahankan untuk pelayanan yang sudah baik.</p> <p>68. Tetap memberikan pelayanan yang terbaik. Terimakasih</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>69. pelayanan saat ini cukup baik dan sangat ramah, tapi untuk membuat janji temu cukup sulit dan harus sabar menunggu, Trimakasih</p> <p>70. informasi dan saran yang kami terima dapat kami fahami</p> <p>71. Terus kembangkan. Permudah, percepat, digitalisasi</p> <p>72. Terus &amp; pertahankan kinerja yg sudah TOP</p> <p>73. Pelayanan sudah sangat baik, nudah-mudahan kedepan lebih meningkat lagi</p> <p>74. Update informasi melalui medsos lebih banyak &amp; diperluas</p> <p>75. Cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Petugas sangat ramah dan informatif.</p> <p>76. Untuk lebih ditingkatkan kembali kompetensi keahliannya</p> <p>77. sarana dan prasarana ditingkatkan kembali, dan untuk pengaduan secara online juga lebih diperbaiki lagi dan respon harus lebih cepat</p> <p>78. Mohon suportnya mengenai informasi NIE Obat agar lebih update lagi. Matursuwun</p> <p>79. Harap ditingkatkan lagi kesesuaian jangka waktu pelaksanaan evaluasi hasil pengurusan perizinan. TERIMA KASIH.</p> <p>80. Semoga dalam hal pengiriman feedback bias lebih tepat alamat lg.( paling tidak bsa via WA/email).. biar feedbacknya tidak nyasarâ€ .mksh</p> <p>81. Terima kasih, jaga kesehatan selalu</p> <p>82. Selalu tingkatkan untuk Pelayanan Publik yang Cepat dan Tepat.</p> <p>83. Petugas yang piket diruang pelayanan konsultasi semoga bisa ditambah jumlah petugas yang lebih kompeten</p> <p>84. Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Mohon untuk bisa dipertahankan.</p> <p>85. Kerjasama BPOM dengan dinas teknis untuk menyebarluaskan informasi terkait layanan sertifikasi halal ke masyarakat luas agar ditingkatkan terutama petani yang masih awam terkait perizinan</p> <p>86. "terima kasih atas pelayanan terhadap saya pribadi karena atas informasinya bisa saya gunakan sebagai acuan. "</p> <p>87. Sukses selalu Balai Besar POM Semarang. Semoga senantiasa memberikan perlindungan kpd masyarakat agar obat dan makanan selalu aman</p> <p>88. Pertahankan pelayanan yang prima</p> <p>89. "Mohon untuk persyaratan sarana &amp; prasarana pengajuan izin MD BPOM bagi UMK &amp; UMKM bisa berikan toleransi mengingat kami UMK &amp; UMKM sangat terbatas pada permodalannya" "</p> <p>90. Sering diberikan sosialisasi tentang pengurusan nomor BPOM terutama kepada UMKM ..krn masih terbatasnya informasi di kalangan UMKM dimana masih banyak pandangan bahwa mengurus nomor BPOM itu SULIT</p> <p>91. Pelayanan petugas BPOM sudah baik bahkan sangat baik memang terkadang sedikit lama respon nya tetapi itu dikarenakan pekerjaan yang cukup banyak, setiap pertanyaan tetap di respon walaupun di luar jam kerja.</p> <p>92. Selama ini belum merasakan masa tunggu yang berarti. Perlu diantisipasi jumlah petugas, jika permintaan konsultasi bertambah</p> <p>93. Seharusnya ada kewenangan yg dilimpahkan ke Balai Besar POM Daerah, sbg mempermudah dan mempercepat proses pendaftaran dan perpanjangan Izin edar</p> <p>94. Semoga Pelayanan Publik semakin tambah maju</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>95. Semoga produk herbal saya segera bisa dapat BPOM tanpa biaya yang banyak. Karena saya UMKM herbal pemula. Terima kasih</p> <p>96. Semoga Badan POM dan BBPOM bisa menyamakan persepsi serta tersedia brosur yg memuat ringkasan informasi pelayanan biaya dan jadwal secara ringkas dan mudah dimengerti.. Terima kasih</p> <p>97. Akan jauh lebih baik jika advis antara petugas bisa paralel (tidak kontra/berpertengangan), agar koreksi yg dilakukan badan usaha bisa konsisten. Apakah ada solusi untuk badan usaha yg kesulitan mengubah sertifikat produksi (memang ranah KemKes, ttp tidak ada kemajuan setelah setengah tahun krn terbentur OSS, pdhal semua izin sudah beres). Akan jauh lebih baik jika di homepage BPOM ditandai pengumuman terbaru, krn cukup banyak pengumuman2 terdahulu.</p> <p>98. Tetap konsisten di dalam pelayanan ini</p> <p>99. Sudah cukup baik dalam pelayanan, dan kecepatan hasilnya.</p> <p>100. Untuk info alamat di Google maps kalau bisa sering diupdate, misal foto lokasinya. Soalnya dari jalan raya kurang terlihat gedung sama gerbang BPOM nya</p> <p>101. 1) Pendaftaran Produk baik itu Obat2an, Makanan, Minuman dsb diharapkan dapat dilakukan di BBPOM masing2 Kota. Agar dapat meminimalisir adanya Produk illegal 2) Diharapkan BBPOM Lebih rutin melakukan pemeriksaan langsung bdi perusahaan, Industri kecil, APOTEK guns meminimalisir Produk illegal 3) BPOM harus mengawal Industri Farmasi dlm melakukan proses Produksi agar dapat memenuhi persyaratan bdn standard pembuatan Obat yg baik sesuai dgn Peraturan per-undang2an</p> <p>102. Cukup memuaskan</p> <p>103. Agar mempertahankan integritas dan standard pelayanan</p> <p>104. Semoga BPOM ke depannya seluruh pelayanannya makin cepat Dan sudah bisa melalui online</p> <p>105. informasi prosedur pelayanan izin edar pangan agar bisa diinformasikan ke dkk agar bisa memberikan infinormasi yg jelas ke pelaku usaha yg akan mendaftar izin edar produk pangan.</p> <p>106. Waktu jawaban layanan aduan agar bisa direspon lebih cepat</p> <p>107. Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan publiknya</p>

## 24. Hasil SKM BBPOM di Yogyakarta

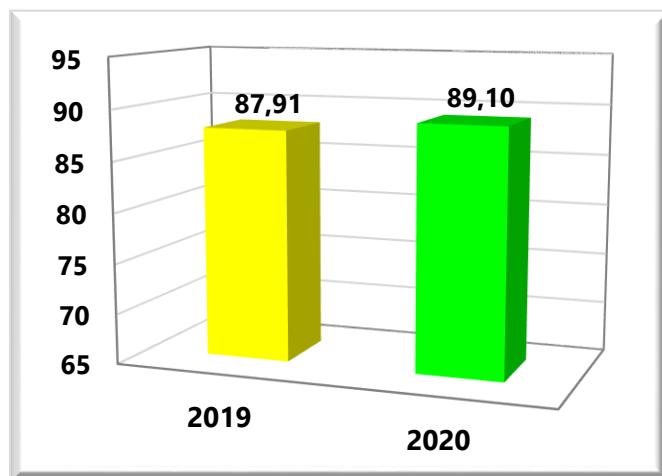
Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada BBPOM di Yogyakarta dilakukan terhadap 3 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 97.**

**Tabel 97. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Yogyakarta**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	58	51

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
2	SKI/SKE	1	1
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	244	149
	<b>Jumlah</b>	<b>303</b>	<b>201</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 201 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Yogyakarta terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,10** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 88,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Yogyakarta tahun 2020 mendapat kategori **A (Sangat Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 disajikan pada **Gambar 29**.



**Gambar 29. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Yogyakarta Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada BBPOM di Yogyakarta tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 98**.

**Tabel 98. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Yogyakarta Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	84,33	86,73	2,4
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,45	86,48	2,03
U3	Waktu Penyelesaian	86,32	88,61	2,29
U4	Biaya/Tarif	83,21	88,72	5,51
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,82	88,23	2,41
U6	Kompetensi Pelaksana	89,55	90,80	1,25
U7	Perilaku Pelaksana	90,92	93,78	2,86
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,52	90,55	-4,97
U9	Sarana dan Prasarana	91,04	87,98	-3,06
<b>Total</b>		<b>87,91</b>	<b>89,10</b>	<b>1,19</b>

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)   |

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 99**.

**Tabel 99. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Yogyakarta Tahun 2019 dan 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	89,22	90,20	91,50	92,48	91,83	93,46	94,12	93,14	91,18	<b>91,90</b>
SKI/SKE	83,33	83,33	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>92,59</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	85,91	85,23	87,66	87,48	87,36	89,82	93,62	89,60	86,91	<b>88,11</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 100**.

**Tabel 100. Saran/Masukan Pelanggan pada BBPOM di Yogyakarta**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Lebih meningkatkan kualitas</li><li>2. Terimakasih sudah memberikan penjelasan yang jelas dan ramah</li><li>3. Sangat keren. Jaga terus qualitas pelayanan .. sangat ramah dan friendly</li><li>4. Pelayanan yang diberikan sudah baik dan sesuai prosedur. Semoga dapat dipertahankan dan kerja sama antar instansi selalu terjalin baik.</li><li>5. Pelayanan bbpom diy mantap, kami merasa senang sekali dan mengucapkan terimakasih dan apresiasi yang setinggi tingginya atas pelayanan yang telah diberikan kepada kami, pelayanannya sangat cepat dan memuaskan, petugasnya sangat ramah. Juara</li><li>6. 1. Untuk pembayaran bil uji lab, bisa di turunkan. 2. Atau dengan 1 X bayar bil uji lab, bisa mendapatkan hasil bermacam-macam (dalam artian kandungan ttg apa yg diuji laboratoriumkan). 3. Untuk keterangan ahli, kami harapkan lebih bisa memuaskan (dalam artian bisa untuk mengegakkan demi keadilan). 4. Dan untuk contak personnya mungkin, lebih mudah lagi, untuk dapat dihubungi.</li><li>7. Untuk pembayaran biaya pengujian dapat dibayarkan langsung dikantor bbpom</li><li>8. Smoga dpt mempermudah proses pengajuan izin edar bagi para produsen</li><li>9. Pelayanan yang diberikan bpom sudah baik, hanya saja terkadang prosedur yg di berikan untuk mendapat bpom sangat lama, membutuhkan waktu 1 bulan. Terlalu</li></ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>lama bagi kami. Karena mengingat BPOM sangat penting untuk keberlangsungan usaha semua orang. Terimakasih</p> <p>10. Pelayanan instansi sangat membantu kami para pengusaha start up baik dalam pelayanan, pelatihan, dan juga fasilitas perizinan. hanya saja memang untuk fasilitas uji lab mohon untuk lebih di lengkapi, supaya kami para start up lebih terbantu dalam hal pengujian produk baik secara biaya maupun waktu. terimakasih atas pelayanan BPOM yang sangat ramah dan kompeten. Salam sehat dan salam semangat dari ORIFLAKES.</p> <p>11. Menurut pendapat saya pelayanan yg diberikan dalam pengurusan izin MD sudah sangat bagus, tanggap cepat, membantu dan memberikan kemudahan dalam langkah penyelesaian persyaratan serta penguurusan izinnya.</p> <p>12. Pelayanan dari kantor BPOM Yogyakarta sudah baik. hanya prosesnya memang panjang, jadi mungkin bagi saya yang masih pertama mengajukan agak perlu penyesuaian</p> <p>13. Usulan ada program pengujian nilai informasi gizi untuk UMKM yang diseleksi biar memacu UMKM lain utk memenuhi standar</p> <p>14. Sejauh ini pelayanan yang saya dapatkan sangat memudahkan saya dalam mengurus izin edar walaupun belum 100% selesai...tetap pertahankan kualitas pelayanannya</p> <p>15. Ditingkatkan pelayanan dan kemudian yang sudah bagus pertahankan</p> <p>16. Mohon bantuannya bimbingannya utk pengajuan MD saya</p> <p>17. Tetap pertahankan mutu dan kualitas pelayanan BPOM</p> <p>18. Selalu pertahankan pelayanan yang terbaik</p> <p>19. Pelayanan yg sangat bagus</p> <p>20. Selalu puas dengan pelayanan terbaik nya</p> <p>21. Secara overall pelayanan untuk memberikan informasi kepada masyarakat yg disenggelarakan hari ini cukup baik, malah lebih baik daripada yg saya kira, pemberian materi cukup jelas, dan setelah itu langsung di berikan kesempatan kepada pendengar untuk bertanya. Verbal dari pembicara bagus, hanya saja untuk MC menurut saya kurang jelas disaat menyampaikan apa saja acara dan disaat pergantian sesi acara selanjutnya. Itu saja, terimakasih</p> <p>22. Agar pelayanan yang sudah baik dan maksimal dipertahankan.</p> <p>23. Sangat baik untuk pelayanan yang di berikan kepada masyarakat</p> <p>24. Prosedur pelayanan bagus sekali</p> <p>25. Mohon dipertahankan pelayanan yang sudah baik ini</p> <p>26. Terimakasih Balai POM sdh memberikan bantuan pada kami terkait uji lab Mhon program seperti ini bisa dilakukan scr periodik dan rutin..</p> <p>27. Pertahankan mutu pelayanannya</p> <p>28. Semoga semakin berkembang</p> <p>29. Tingkatkan terus pelayanan pd masyarakat,demi kemajuan intitusi BPOM</p> <p>30. Bagus dan Cepat serta Ramah</p> <p>31. Agar pelayanan yang sudah baik bisa dipertahankan</p> <p>32. Ada beberapa uji yang tidak tersedia di lab bpom jogja padahal itu masuk dalam persyaratan uji untuk mendapatkan izin TR. Alangkah baiknya jika BPOM Jogja melengkapi sarananya sehingga semua parameter uji yang ada di persyaratan izin TR bisa diujikan di Lab BPOM Jogja. Semangat BPOM Jogja!</p> <p>33. Pelayanan memuaskan</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>34. Semoga pelayansn publik yg sudah bagus bisa dipertahankan dan semakin dekat dgn masyarakat dgn mengadakan penyuluhan2 tentang obat dan makanan sehat trtm ke dusun2</p> <p>35. Masukan:Sering masih banyak masyarakat yang enggan bertanya atau mempertanyakan hal yang terkait dengan BPOM. Saran:Mengurangi nuansa keengganan atau kecanggungan masyarakat terhadap BPOM.</p> <p>36. Lebih digiatkan lg sosialisasi nya</p> <p>37. Selau jadikan pelayanan yang baik kepada konsumtif dan selalu komunikasi dengan baik. Sukses selalu BBPOM Yogyakarta :). cita cita saya juga ingin bekerja di perusahaan tersebut semog terwujud aamiin</p> <p>38. Tanpa pungli</p> <p>39. Pertahanankan dan Tingkatkan pelayanan yang sudah istimewa.</p> <p>40. esudah ada pengujian di masyarakat hendaknya dilakukan pemantauan rutin untuk makanan atau bahan makanan yang beredar di pasaran</p> <p>41. semoga kedepannya lebih sukses</p> <p>42. Semoga semakin sukses, maju dan terpercaya</p> <p>43. Mohon agar prosedur pemasukan sampel.lebih mudah, jadi kami bisa memasukkan sampel, kapan saja tanpa.harus konfirm dahulu ke BPOM</p>
SKI/SKE	<p>Segala pelayanan di sini sudah sangat jelas dan terukur baik. Sebagai UKM dibutuhkan sebuah terobosan agar kami dapat bersaing dgn pengusaha yg lebih mapan. Balai POM menjadi rumah untuk UKM mendapatkan kepastian keamanan pangan</p>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mohon jika memungkinkan, petugas layanan konsultasi berkaitan dengan ukot adalah profesi apoteker juga</li> <li>2. Untuk saat ini kami menginkan adanya sosialisasi tentang standar operasional sesuai protokol kesehatan di tempat produksi, jika ada izin yang harus diurus tolong kami sosialisasikan</li> <li>3. saran : tingkatkan komunikasi dg mitra BBPOM, jalin kerjasama dengan bentuk event tertentu atau bentuk yg lain. sukses atas pelayanannya. tetap jaga kesehatan</li> <li>4. Iklas untuk slalu memberikan Pelayanan tanpa Henti Smoga slalu mberikan Kejutan untuk untuk para Koresponden</li> <li>5. Semoga kedepannya bisa memberikan pelayanan yang terbaik lagi . Jazakumullahu khairon</li> <li>6. Lebih antusias dan sering dalam memberikan penyuluhan tentang pentingnya kebersihan dan kesehatan dalam memilih makanan, obat obatan yang sudah terdaftar bpom, agar masyarakat lebih kritis saat memutuskan membeli barang untuk dikonsumsi</li> <li>7. Sering diadakan penyuluhan tentang bahaya pemakaian zat kimia pd makanan Agar masyarakat indonesia tetep waspada akan bahaya pemakaian zat kimia pd makanan. Agar masyarakat indonesia tetep sehat. Terimakasih BPOM</li> <li>8. Semoga BPOM semakin maju dan semakin bermanfaat buat kesehatan di masyarakat.. Terutama pemantauan jajanan makanan untuk anak.. Mks</li> <li>9. Apakah obat utk manusia cocok juga untuk hewan? Contoh ketokonazole biasa utk obat korep pada ayam. Dan masih banyak lagi lainnya</li> <li>10. Sudah Baik, tapi lebih baik di tingkatkan lagi</li> <li>11. Pelayanan terhadap permintaan konsultasi sudah baik, sebaiknya dipertahankan dan lebih baik lagi bila ditingkatkan. Untuk penerbitan no MD, mohon dibantu agar</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>masa time line review diperpendek, sehingga no izin edar bisa segera terbit dan produk bisa segera juga release ke pasar.</p> <p>12. Tetap terus berinovasi agar segala hal yang berkaitan informasi persyaratan &amp; tata cara perizinan ataupun informasi apapun semakin mudah diakses / semakin mudah diketahui oleh masyarakat. Baik itu melalui media sosial, web, youtube, atau media apapun.</p> <p>13. Mohon bimbingan bagi kami pelaku UMKM yg msh dlm tahap belajar (pemula) dan mohon diberi kemudahan agar kami bs lbh semangat dlm mengelola usaha mandiri kami. Terimakasih</p> <p>14. Saya hanya sebatas tanya tentang keakuratan dan keaslian nomer BPOM yang tertera di produk yang akan saya beli, bukan sebagai produsen produk yang akan menguji sebuah produk sehingga saya tidak bisa memberikan saran dan masukan yang berkaitan dengan masalah produk... Hanya sebuah masukkan untuk lebih meningkatkan pelayanan jika masih belum maximal dan pertahankan pelayanan yang baik jika pelayanan sudah diberikan maximal kepada klien</p> <p>15. Semoga semakin maju semakin lengkap</p> <p>16. Sudah baik dan sesuai alur, terimakasih.</p> <p>17. Terus tingkatkan pelayanan</p> <p>18. Mudah-mudahan kedepannya ada fasilitasi untuk pengujian nilai informasi untuk para pelaku UMKM</p> <p>19. Pelayanan dan informasi sudah sangat baik, untuk pendaftaran nomor md baru perlu uji laboratorium, sebaiknya BPOM memfasilitasi tanpa pihak ketiga, karena layanan di bpom bagus dan cepat jd biaya terjangkau Tp pihak ketiga yang membuat susah dan biaya cukup mahal. Terima kasih</p> <p>20. Sangat bermanfaat</p> <p>21. Terimakasih. Pemberian informasi jelas dan ramah.</p> <p>22. terima kasih atas layanan konsultasinya</p> <p>23. Sejauh ini pelayanan Badan POM sangat membantu kami para pelaku usaha. Petugas sangat informatif &amp; ramah. Fasilitas &amp; teknologi sangat mendukung. Semoga tambah baik lg ke depannya.</p> <p>24. Kegiatan ini di agendakan secara berkala agar kami bisa membagi informasi kepada kalayak luas</p> <p>25. Banyak produsen baru makanan frozen yg tidak tau. Sebaiknya sering sosialisasi ke masyarakat untum didampingi. Sosialisasi keberadaan BBPOM</p> <p>26. Sukses untuk Bpom yogyakarta</p> <p>27. Pelayanan publik BPOM sangat responsif, bagus. Bila ditingkatkan lagi pelayanannya akan lebih baik lagi</p> <p>28. Mohon dlm melakukan sosialisasi kpd masyarakat, jgn terlalu bnyak menggunakan istilah2 yg bersifat teknis. Tapi tlg disederhanakan disesuaikan dg audience yg dihadapi. Tks</p> <p>29. Tetap jaga kualitas pelayanan yg sudah baik.</p> <p>30. Terus menjaga pelayanan terhadap konsumen secara konsisten dan berkesinambungan</p> <p>31. Untuk tahap konsultasi dan bimbingan terhadap pelaku UMKM , sdh sangat baik dan sangat membantu kami dalam perolehan informasi. Apabila ada kesulitan mohon petugas bisa membantu dengan mudah apabila kami berkonsultasi atau bertanya. Terimakasih</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>32.Cukup bermanfaat acara sosialisasi ini</p> <p>33.Lebih sering diadakan konsultasi Publik,sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan jalan keluar setiap permasalahan yang timbul.</p> <p>34.Semoga pelayanan yang sudah baik ini dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi. Terimakasih</p> <p>35.Tingkatkan pelayanan informasi, pelayanan, maupun fasilitas untuk masyarakat</p> <p>36.Tingkatkan fasilitas pelayanan agar tercapainya tujuan.</p> <p>37.Tetap semangat melayani masyarakat</p> <p>38.Pelayanan yang di berikan sudah bagus terus tingkatkan demi kepercayaan masyarakat.</p> <p>39.~ pelayanan dan fasilitas sudah baik, ~ informasi publik lebih bervariasi, sehingga lapisan masyarakat bisa menjangkau dan memahami dengan mudah</p> <p>40.Pelayanan lebih ditingkatkan, ramah, dan sopan. situs online mudah di akses dan dimengerti</p> <p>41.pelayanan sudah sangat memuaskan dan baik pertahankan terus ya good luck</p> <p>42.Informasi yg beredar di Media Sosial terkait Produk Pangan, Obat, kosmetik jamu yg belum tentu kebemarannya agar cepat direspon utk menghindariknesimpangsiuran di masyarakat</p> <p>43.Lebih proaktif dlm pengawasan pada produk UMKM sehingga bisa memenuhi standar SNI dan bersaing dgn produk yg lebih dulu dikenal.</p> <p>44.Untuk ke depannya smoga pelayanannya makin meningkat dan dapat bermafaat untuk masyarakat banyak secara maksimal ..terima kasih</p> <p>45.Badan Pengawas Obat dan makanan sebagai sebuah lembaga pemerintah harus menguatkan kembali kinerjanya karena sebagai bagian dari pemerintah, BPOM juga harus menjalani amanat konstitusi Indonesia dimana kesehatan dan kesejahteraan dijamin oleh Negara dan BPOM bekerja melalui pengawasan obat dan makanan yang optimal.</p> <p>46.Tingkatkan terus profesionalisme dalam pelaksanaan tugas. Demi kemajuan bersama.</p> <p>47.Pertahankan dalam proses pelayanan informasi dan aduan kepada masyarakat. Sukses selalu, semoga Gusti mberkah</p> <p>48.Belum jelas pelayanan informasi apa atau bidang apa</p> <p>49.terimakasih sudah cukup baik sekali</p> <p>50.Sarana informasi mengenai perlindungan konsumen dalam pembelian produk agar konsumen tidak merasa dirugikan,,, terimakasih</p> <p>51.Informasi dan pelayanan tetap ditingkatkan supaya lebih dan makin baik lagi</p> <p>52.Saya sangat setuju apa yg menjadi pelayanan selama ini</p> <p>53.Tertib pemasukan dan pengeluaran dana ada bukti atau nota/kwitansi</p> <p>54.Petugas alangkah baiknya lebih murah senyum</p> <p>55.Tetap ramah dalam pelayanan Trimakasih</p> <p>56.Kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi disegala bidang</p> <p>57.BPOM Semoga semakin memuaskan pelayanan nya dan ditingkatkan lagi dalam pelayanan.. pokoknya tambah lebih baik</p> <p>58.Bagaimana kalau pelayanan yg ke tempat 2 yg agak pelosok/didesa yg msh jauh dr fasilitas umum... jd dpt menjangkau semua kalangan masyarakat.... karena</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>masyarakat yg ada di pelosok/desa saat ini msh krg dlm segi pelayanan umum dan fasilitas nyapun msh sngt minim...jd istilahnya jemput bola.</p> <p>59. Semoga pelayanan public yg di berikan kpd masyarakat tetap yg terbaik</p> <p>60. Terimakasih atas bantuan dalam pendampingan mendapatkan MD</p> <p>61. Pelayanan cukup baik dan semoga selalu di pertahankan dengan pelayanan ini serta bisa di tingkatkan sampai maksimal</p> <p>62. Dipertahankan kemudahan dalam pelayanan kpd masyarakat</p> <p>63. Terima kasih sekali kepada badan Bop telah memberikan bimtek kepada kam sehingga kami tahu makanan apa saja yg tidak baik untuk di konsumsi.</p> <p>64. Cukup baik dan memuaskan dalam pelayanannya dan juga penyampaian ya</p> <p>65. Trimakasih atas bimbingan dan ilmu yg d berikan kpd kami nuwun</p> <p>66. Dg Bimtek ini saya merasa senang dan menambah pengalaman tentang makanan berbahaya</p> <p>67. Sangat membantu karena kami yg sebelumnya tau jadi tahu</p> <p>68. Semoga BBPOM selalu memberikan pelayanan yg terbaik kpd masyarakat</p> <p>69. Mohon pelayanan masyarakat ditingkatkan lagi</p> <p>70. Tetap semangat dalam memberikan layanan kepada masyarakat, terimakasih</p> <p>71. Lanjutkan semoga tambah amanah</p> <p>72. Semoga senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Protokol kesehatan tetap konsisten dijalankan. Sukses untuk BB POM di Yogyakarta</p> <p>73. BPOM menjamin dan menjaga martabat manusia dengan makanan yang baik dan halal. Teruslah menjadi yang terbaik.</p> <p>74. BBPOM selalu memberikan pelayan Prima dan tingkatkan terus utk kedepan lebih baik informasi maupun pelayanan. Bravo</p> <p>75. Pelayanan dari BPOM sudah baik, pertahankan &amp; bisa tingkatkan lagi, terima kasih.</p> <p>76. Semoga layana makin cepat</p> <p>77. Pelayanan informasi sangat baik. Mudah2an alur prosedur lainnya juga baik dan mudah.</p> <p>78. Pertahankan yg baik dan buang yg jelek ok!</p> <p>79. Semoga Badan POM selalu memberikan pelayanan yg terbaik kpd masyarakat</p> <p>80. bagus. terimakasih atas pelayanannya Bpom jogja</p> <p>81. Lebih banyak lagi informasi yg di share ke masyarakat. Melihat masyarakat perlu sumber yang jelas dan terpercaya.</p> <p>82. Bagus pelayanannya, Kami jadi sangat paham apa yg harus aq tanda dilakukan.. Terima kasih.</p>

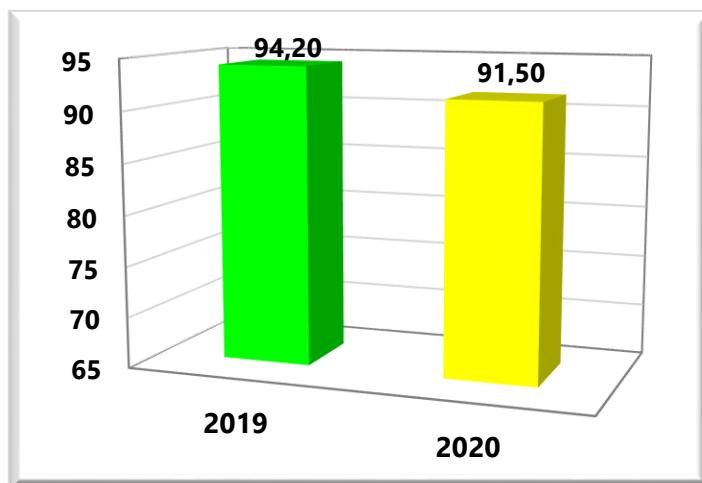
## 25. Hasil SKM BBPOM di Surabaya

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada BBPOM di Surabaya dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 101**.

**Tabel 101. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Surabaya**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	10	10
2	SKI/SKE	97	78
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	711	250
<b>Jumlah</b>		<b>818</b>	<b>338</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 338 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Surabaya terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,50** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 89,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Surabaya tahun 2020 mendapat kategori **A (Sangat Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 30**.

**Gambar 30. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Surabaya Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada BBPOM di Surabaya tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 102**.

**Tabel 102. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Surabaya Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	94,19	89,55	-4,64
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,66	90,78	-1,88
U3	Waktu Penyelesaian	92,66	90,63	-2,03
U4	Biaya/Tarif	93,58	91,72	-1,86
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,50	91,32	-2,18
U6	Kompetensi Pelaksana	94,80	92,75	-2,05

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/ Turun
U7	Perilaku Pelaksana	95,57	94,53	-1,04
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,87	92,46	-4,41
U9	Sarana dan Prasarana	93,96	89,74	-4,22
<b>Total</b>		<b>94,20</b>	<b>91,50</b>	<b>-2,70</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 103**.

**Tabel 103. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Surabaya Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	98,33	100,00	96,67	100,00	98,33	98,33	98,33	100,00	98,33	<b>98,70</b>
SKI/SKE	87,18	87,82	87,96	89,96	89,10	89,10	90,17	88,68	85,90	<b>88,43</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	89,93	91,33	91,22	91,93	91,73	93,67	95,73	93,33	90,60	<b>92,17</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 104**.

**Tabel 104. Saran/Masukan Pelanggan pada BBPOM di Surabaya**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tetap dipertahankan budaya kerja yang cepat dan bersih</li> <li>2. Sulit untuk dimengerti bagaimana solusinya agar lebih mudah dan bisa terdaftar</li> <li>3. Kejelasan alur pendaftaran ke BPOM untuk diperjelas lagi terlebih dilakukan pendampingan secara konkret karena masih banyak pelaku usaha kurang mengetahui alur yang benar jika hanya melalui seminar dalam bersosialisasi.</li> <li>4. Mohon kiranya diberikan pelatihan terkait pengurusan perizinan via online karena kami sangat merasa kesulitan dalam prosesnya</li> <li>5. Semakin arif dan bijaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> <li>6. Kualitas terkait dengan pelayanan publik BPOM sudah sesuai dengan prosedur dan pelayanan yg dilakukan tepat waktu dan profesional. Hal ini sangat memudahkan masyarakat dlm melakukan layanan tsb</li> <li>7. Mohon untuk diptahankan , tingkatkan Pelayanan</li> </ol>
SKI/SKE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan respon agar lebih cepat pada kondisi Pandemi karena kebutuhan bahan baku untuk pemenuhan suplemen makanan berdasarkan Impor Bahan Baku</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>2. Terima kasih atas supportnya dan advice nya sehingga semua impor dan ekspor kami berjalan dgn baik dan lancar</p> <p>3. Pertahankan pelayanan yang baik dan tepat</p> <p>4. Semoga ada kemudahan lainnya yang akan diberikan Badan POM dalam membantu pelaku usaha di bidang kosmetik</p> <p>5. Untuk lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanan</p> <p>6. Lebih sering untuk melakukan seminar untuk merefresh dan update informasi seputar ketentuan Badan POM</p> <p>7. Kinerja selama ini telah memuaskan, sebagai masukan tolong dipercepat keluarnya dokumen SKI bukan hanya berdasarkan 14 hari kerja untuk kondisi pandemi seperti ini, karena kami selaku pemegang usaha takut apabila harus membayar kelebihan waktu dalam penyimpanan di bandara</p> <p>8. Layanan pengaduan via telepon harus lebih cepat, apalagi ditengah pandemi virus seperti ini. Petugas layanan telepon tidak pernah mengangkat telepon dan cenderung saling lempar tugas, Mohon untuk petugas pelayanan telepon lebih bisa diandalkan Mohon untuk tanda tangan elektronik segera di terapkan seperti di BPOM pusat untuk meningkatkan layanan, agar pengguna jasa tidak perlu bolak balik ke kantor BPOM untuk sekedar hanya untuk mendapatkan SKE</p> <p>9. Web BPOM sering down ketika diakses / kecepatan akses web kurang</p> <p>10. Tidak terdapat additional kolom komentar yang disediakan untuk pembuatan Health Certificate, jadi membuat sulit untuk mengkomunikasikan hasil revisian</p> <p>11. Akan sangat baik jika regulasi negara tujuan eksport dapat disediakan pada halaman website e-bpom</p> <p>12. Terdapat fitur live chat pada web e-BPOM sehingga akan lebih memudahkan user ketika pemenuhan Tambahan Data saat Pengajuan SKE</p> <p>13. Diharapkan untuk pembuatan SKI/SKE batasan waktu di tambah</p> <p>14. Surat pernyataan penyimpanan di gudang dan harus diperiksa oleh BBPOM sebelum diedarkan" kalo bisa tidak perlu membuat baru setiap pengajuan SKI, mungkin bisa dibuat suatu peraturan bisa berlaku selama 6 bln atau lebih</p> <p>15. Dalam pandemi seperti ini untuk layanan customer service hotline perlu ditambah operatornya untuk mempermudah penggunaan jasa konsultasi apabila ada kendala atau reject dokumen</p> <p>16. Mohon untuk system upload diupdated, karena terkadang pada saat upload revisi dokumen. hasil akhirnya masih sama dengan dokumen yang salah, bukan dokumen yang baru diupload / direvisi. Terima kasih</p> <p>17. Agar jangka waktu berakhirnya sertifikat eksport sama dengan jangka waktu sertifikat CPOB, karena sertifikat CPOB berlaku 5 tahun, sedangkan sebelumnya kami menerima sertifikat eksport 2 tahun (12 May 2017-12 May 2019, 4 Feb 2019-25 Agustus 2020), yang terakhir sudah sama dengan batas sertifikat CPOB kami. Kami harapkan pengajuan berikutnya bisa mendapatkan sesuai dengan batas sertifikat CPOB kami yaitu 2025.</p> <p>18. Respon dan penjelasan lewat medsos dan chat dipercepat dan penjelasan bisa lebih detail. Terima kasih</p> <p>19. Tolong segera di implemenrasikan tanda tangan secara elektronik seperti HC yg diterbitkan pusat, agar lebih efisien dan mengurangi tatap muka di era pandemi seperti sekarang ini</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>20. Untuk pelayanan WA resmi BPOM mungkin bisa ditingkatkan dengan menyediakan jasa layanan 24jam/7hari untuk memudahkan dunia usaha untuk berkonsultasi. Terima kasih.</p> <p>21. Diharapkan BPOM daerah dapat menjembatani dengan BPOM Pusat dan registrasi MD cukup di daerah tidak perlu sampai pusat. Terima kasih</p>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<p>1. Pelayanan BPOM Surabaya sangat baik. Semua jelas dan transparan. Terima kasih</p> <p>2. Apabila ada costumer yang belum mengerti tentang syarat pengajuan surat izin mohon bantuannya berikan contohnya</p> <p>3. Bisa diberikan prosedur lengkap / panduan lengkap untuk PSB,, karena di undang-undang tidak diterangkan dengan detail. Seperti misalnya, PSB perlu dilakukan kembali bila terjadi perubahan yang seperti apa, dan hal-hal lain yang terkait.</p> <p>4. Lebih dipermudah utk proses pengurusan BPOM, Terutama utk perusahaan perseorangan seperti kami, agar mampu mengembangkan usaha lebih baik, terutama pada masa Covid-19 ini, kami sangat terdampak. Terima Kasih</p> <p>5. Saran untuk Syarat Administrasi kalau boleh diberi contoh agar untuk memudahkan pengerjaan terima kasih</p> <p>6. Untuk mempermudah layanan informasi, pengaduan dan konsultasi barangkali bisa di tingkatkan dengan menggunakan aplikasi mobile yang dapat di akses oleh semua orang dan terdapat seluruh pegawai sehingga setiap hari bisa di pantau dan di selesaikan dengan lebih cepat.. untuk aplikasi yang sebelumnya sangat membantu juga mungkin ini upgrade dari program itu.</p> <p>7. Mohon lebih ditingkatkan lagi respon untuk evaluasi apabila dokumen sudah dilengkapi.</p> <p>8. Untuk pengurusan perizinan di luar kota bisa dipercepat</p> <p>9. Susah bagi pemula dengan modal pas2an untuk membayar tarif 2. Jenis usaha tidak satu rumah dengan kegiatan rumah ya tidak mungkin bila tempat tinggalnya dalam satu atap</p> <p>10. Konfirmasi untuk penerima layanan bisa lebih mudah dengan mudah diakses.</p> <p>11. Mohon mengundang perusahaan apabila ada bimtek atau informasi baru terkait pangan olahan terimakasih</p> <p>12. Pada era new normal dan next normal ini, sgt banyak masyarakat yg memenuhi kebutuhan hidupnya dgn berjualan makanan dan minuman. Mrk menjadi UMKM-UMKM baru, bahkan dari mrk bisa memperkerjakan org lain sehingga ekonomi masyarakat dpt bertahan. Mhn badan POM Surabaya dpt membantu memfasilitasi dgn berbagai macam program yg dpt mengangkat branding product UMKM, lbh baik lg programnya ada pendampingan sehingga goals dpt tercapai dgn lebih maksimal.Terimakasih</p> <p>13. Untuk Respon awal cukup lama, mungkin antrian dan tertimpa wa, customer lain Jadi mohon paling tidak tidak lebih dari 2 hari untuk dapat jawaban.</p> <p>14. Sebaiknya petugas pelayanan yang kompeten tetap dilakukan WFO, sehingga kami yang kurang paham apabila konsultasi secara online tidak sia-sia ketika nyampek surabaya untuk konsultasi secara tatap muka.</p> <p>15. Untuk konsultasi mengenai pendaftaran pangan by e-registrasi BPOM alangkah lebih mudahnya bisa langsung kami konsulkan dengan petugas yang ada di Surabaya tanpa harus ke Jakarta (datang langsung atau by online) . Terima kasih</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>16. Agar petugas operator penerima telpon selalu stand by di tempat. Kami sering menelpon tetapi tidak terangkat. Terima kasih</p> <p>17. Website pengisian sebaiknya jangan dibatasi hingga pkl. 16.00. Mungkin kalau mau tetap dibatasi jam ketika submit saja</p> <p>18. Agar pelaku usaha lebih diberikan kesempatan untuk berkreasi dan berinovasi. Terima kasih</p> <p>19. Link pengaduan masih sedikit yg tau. Kurang gencarnya info link2 pengaduan di kalangan umum</p> <p>20. Agar ada sosialisasi menyeluruh setiap ada informasi program BPOM yang baru kepada masyarakat /pelanggan dan layanan pengaduan dapat lebih ditingkatkan via telepon dan email yang selalu bisa dihubungi dan ditindaklanjuti. Terimakasih atas perhatiannya.</p> <p>21. Waktu pelayanan mohon lebih di percepat</p> <p>22. Tolong fast respon dan kalau bisa via telpon agar memudahkan komunikasi</p>

## 26. Hasil SKM BBPOM di Serang

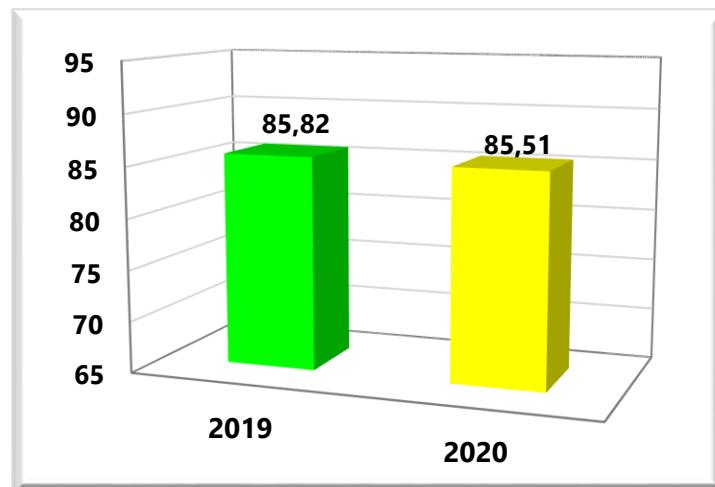
Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada BBPOM di Serang dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 105**.

**Tabel 105. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Serang**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	19	18
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	99	79
<b>Jumlah</b>		<b>118</b>	<b>97</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 97 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Serang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **85,51** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu 86,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Serang tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 disajikan pada

**Gambar 43.**



**Gambar 43. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Serang Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada BBPOM di Serang tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 106**.

**Tabel 106. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Serang Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	85,87	82,82	-3,05
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,70	84,71	1,01
U3	Waktu Penyelesaian	83,70	84,19	0,49
U4	Biaya/Tarif	92,61	85,57	-7,04
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,83	84,19	1,36
U6	Kompetensi Pelaksana	86,09	87,63	1,54
U7	Perilaku Pelaksana	86,30	90,03	3,73
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,87	86,77	-4,1
U9	Sarana dan Prasarana	80,43	83,68	3,25
<b>Total</b>		<b>85,82</b>	<b>85,51</b>	<b>-0,31</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 107**.

**Tabel 107. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Serang Tahun 2019 dan 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	87,96	89,81	91,05	89,81	92,59	94,44	94,44	90,74	93,52	<b>91,60</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	81,65	83,54	82,63	84,60	82,28	86,08	89,03	85,86	81,43	<b>84,12</b>

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan disajikan pada

**Tabel 108.**

**Tabel 108. Saran/Masukan Pelanggan pada BBPOM di Serang**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah petugas sepertinya tidak sebanding dengan jumlah yang harus dilayani. Sebaiknya kantor BPOM tidak hanya satu utk satu propinsi.</li> <li>2. Mantap</li> <li>3. Pelayanan yang sangat baik mohon dipertahankan.</li> <li>4. pelayanan sudah baik</li> <li>5. untuk biaya/tarif jangan terlalu mahal</li> <li>6. sudah cukup baik</li> </ol>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terus dipertahankan</li> <li>2. Sebaiknya sistem yg dibuat terintegrasi antara balai dan bpom pusat, sehingga tidak terjadi tumpang tindih dalam sistem pengawasan</li> <li>3. Saran, lebih ditingkatkan pelayanan cepat, respon mudah via online, Dan rekom bisa cepat.</li> <li>4. Balai Besar POM Serang sangat profesional dan bersih dari pungli</li> <li>5. Selama ini pelayanan di Balai Besar POM Serang sudah cukup baik, cuma untuk respon pelayanannya kalau bisa diperbaiki agar kami selaku perusahaan dapat cepat untuk mengikuti arahan dari petugas balai besar pom serang</li> <li>6. Dr awal tidak ada kendala sama sekali dalam hal info yg diberikan, sangat cepat respon nya. Perlayanan sangat bagus. Diharapkan kedepan nya semakin bagus dlm segala hal.</li> <li>7. Semoga BPOM semakin jaya dan tambah baik lagi mengayomi masyarakat dalam peredaran bahan obat dan makanan.sukses terus buat BBPOM Serang</li> <li>8. Lanjutkan pelayanan yg sdh baik dan cepat</li> <li>9. Terima kasih atas layanan dan pendampingan balai besar pom serang selama ini sudah sangat baik</li> <li>10. Diharapkan Balai Besar POM di Serang dapat memberikan bimbingan lebih dalam pengawasan distribusi obat (seperti sering mengadakan sosialisasi terkait CDOB secara detail per bab)</li> <li>11. agar kedepannya lebih baik lagi</li> <li>12. Semangat dan sukses untuk BBPOM Serang Sampai sekarang saya belum menemukan kekurangan untuk pelayanan BBPOM Serang, untuk respon via media sosial dan WA juga tergolong tanggap dan cepat respon. Terima Kasih</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>13. Pelayanan udah bagus bangat kalau pun ada yang tdk langsung dijawab itu karena petugas di Balai juga banyak kerjaan. Uda berjalan juga program Bimbingan terkait Bedah Peraturan, uda ok punya si. Masukannya mungkin untuk Bimbingan terkait Pangan lebih ditingkatkan lg kayak kosmetik. Terima kasih</p> <p>14. cukup baik dalam pelayanannya</p> <p>15. Tetap konsisten dalam pelayanan</p> <p>16. sudah terintegrasi dengan sangat baik</p> <p>17. Sebaiknya waktu pelayanan agak lebih cepat dan lebih transparan sehingga kami dapat mengestimasi kapan waktu penyelesaiannya. Terima kasih.</p> <p>18. Sudah menguasai dalam hal persyaratan dokumen dalam rangka PSB pangan impor, namun perlu ditingkatkan dengan sumber daya manusia yang memadai untuk lebih merespon kebutuhan PSB kedepannya.</p> <p>19. Terus ditingkatkan supaya negeri kita lebih maju lagi Terima kasih</p> <p>20. Tetap pertahankan keramahan dalam pelayanan</p> <p>21. Semoga dapat tetap mempertahankan untuk memberikan layanan yang baik seperti yang sudah terjalin selama ini</p> <p>22. Minimal mempertahankan yang sudah baik, dan berusaha mencari terobosan baru untuk meningkatkan lebih baik lagi.</p> <p>23. Supaya dapat mempertahankan pelayanan yang sudah baik sama perti yang selama ini telah diberikan</p> <p>24. Tingkat terus pembinaan dan pengawasan kpd sarana supaya sarana dapat menjalankan pelayanan sesuai dg aturan yg berlaku</p> <p>25. Kapasitas internet di tambah supaya tidak putus saat upload laporan</p> <p>26. Mohon pelayanan untuk terus ditingkatkan terutama dalam sosialisasi peraturan yabg baru terbit, agar kami sebagai pelaku usaha dapat menyesuaikan dan dapat mengikuti sesuai dengan peraturan yang berlaku.</p> <p>27. Pertahankan</p> <p>28. Koordinasi Lintas Sektor sudah dibangun dengan sangat baik.</p> <p>29. Menambah personil agar frekuensi pengawasan di lapangan bisa bertambah, meminta masukan dari dinas kesehatan ttg sarana yg urgen untuk dilakukan kunjungan lansung</p> <p>30. Jaga dan tingkatkan pelayanan. Bpom bertugas dengan baik dan clear</p> <p>31. Pelayanan untuk proses rekom di BBPOM Serang sudah cukup bagus &amp; cepat. Akan tetapi proses eReg nya slow respon, harap agar bisa ditingkatkan kembali.</p> <p>32. Alur pelayanan BBPOM sangat jelas dan koordinasi Cepat dalam menyelesaikan masalah</p> <p>33. Sejauh dinas Kesehatan melakukan konsultasi melalui media elektronik, dalam hal ini telepon,email ataupun WA, direspon sangat baik dan cepat oleh petugas/tim/jajaran yang ada di BBPOM di Serang, sehingga memudahkan dan membuat kami semakin termotivasi dan semangat juga dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, baik itu pembinaan pengawasan ataupun informasi dan konsultasi terkait obat dan makanan. Harapannya, semoga pelayanan yg diberikan dapat dipertahankan dan ditingkatkan, baik dari segi respon, ketepatan waktu dan kebiasaan / perilaku yang sangat baik dan sopan , yang dalam hal ini, membuat kami nyaman untuk menjaga hubungan kerja / komunikasi dengan BBPOM di Serang, mengingat kita adalah MITRA. Terus</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>semangat, responsif, sopan dan cepat ya, smg terus ditingkatkan. Terima kasih. BRAVO untuk BBPOM di Serang.</p> <p>34. Semoga ke depan bisa lebih ditingkatkan lagi</p> <p>35. Sudah baik, dan semoga selalu terbaik</p> <p>36. semoga bs memberikan pelayanan yg jauh lebih baik</p> <p>37. Alangkah baiknya jika BPOM memiliki alur online untuk konsultasi seperti layanan Cerol Service pada halal LPPOM MUI yang disosialisasikan sehingga lebih mudah untuk mendapatkan suatu informasi yg diperlukan bagi perusahaan di manapun berada, Dan mengurangi face to face dg petugas</p> <p>38. Semoga lebih baik lagi pelayanannya</p> <p>39. Semoga kedepannya bisa lebih baik lagi, baik sistem ataupun organisasinya</p> <p>40. Lebih ditingkatkan pelayanannya untuk baik lagi</p> <p>41. perlunya ketepatan waktu dan kecepatan pengujian, dengan hasil produk yang di uji, dapat ditentukan hasil yang cepat dan tepat tanpa menunggu waktu yang lama, sehingga baik produk yang berbahaya ataupun tidak berbahaya maupun yang akan di patenkan dapat diketahui dengan cepat.</p> <p>42. Pengajuan izin edar diharapkan bisa secara online,maju terus Balai PoM Serang</p> <p>43. BPOM serang,terimakasih atas bimbinganya yg luar biasa kepada bidang farmasi Semoga sukses selalu untuk kita semua.</p> <p>44. Agar pelayanan publik terus di tingkatkan</p> <p>45. Balai Besar POM di Serang sudah menjalankan fungsi kelembagaannya dengan baik dan bertanggung jawab.</p> <p>46. Semoga kedepannya bisa lebih baik lagi, konsultasi jelas</p> <p>47. Pelayanan semakin baik dan makin ditingkatkan</p> <p>48. Waktu pelaksanaan PSB mohon di perjelas dari sejak penerimaan berkas bila memang berlaku 14 h kerja.terima kasih</p> <p>49. Semoga layanan online ini semakin bisa terus ditingkatkan agar bisa semakin mempermudah proses perizinan dan lain lain.</p> <p>50. Lbh aktif dalam menangani banyak beredar ny obat dan makanan ilegal</p> <p>51. sudah baik mohon dilanjutkan</p> <p>52. Pelayanan Bpom serang sangat baik</p> <p>53. Sejauh ini kami anggap sudah baik semoga dapat di pertahankan, terima kasih.</p>

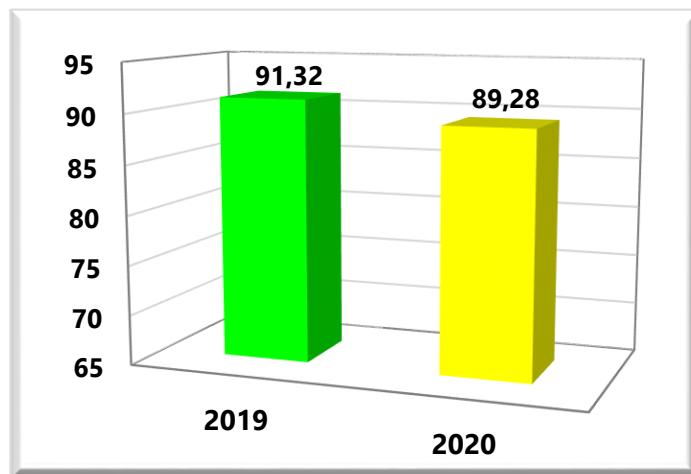
## 27. Hasil SKM BBPOM di Denpasar

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Balai Besar POM di Denpasar dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 109**.

**Tabel 109. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Balai Besar POM di Denpasar**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	8	8
2	SKI/SKE	4	4
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	79	66
<b>Jumlah</b>		<b>91</b>	<b>78</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 78 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Denpasar terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,28** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu 89,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai Besar POM di Denpasar tahun 2020 mendapat kategori **A (Sangat Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 31**.



**Gambar 31. Perbandingan Nilai SKM Balai Besar POM di Denpasar Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada Balai Besar POM di Denpasar tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 110**.

**Tabel 110. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai Besar POM di Denpasar Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	90,00	86,75	-3.25
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,56	88,25	1.69
U3	Waktu Penyelesaian	88,13	88,32	0.19
U4	Biaya/Tarif	92,81	89,74	-3.07
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,63	88,68	3.05
U6	Kompetensi Pelaksana	91,88	91,24	-0.64
U7	Perilaku Pelaksana	95,63	94,44	-1.19

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/ Turun
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,44	89,74	-8,70
U9	Sarana dan Prasarana	92,81	86,32	-6,49
<b>Total</b>		<b>91,32</b>	<b>89,28</b>	<b>-2,04</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 111**.

**Tabel 111. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Balai Besar POM di Denpasar Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	95,83	95,83	94,44	93,75	95,83	95,83	95,83	95,83	95,83	<b>95,45</b>
SKI/SKE	95,83	95,83	97,22	100,00	95,83	100,00	100,00	100,00	95,83	<b>97,84</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	85,10	86,87	87,04	88,64	87,37	90,15	93,94	88,38	84,60	<b>88,01</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 112**.

**Tabel 112. Saran/Masukan Responden pada Balai Besar POM di Denpasar**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat baik, memadai &amp; integritas tinggi;</li> <li>2. Semoga pelayanannya selalu menjadi lebih baik lagi ke depannya;</li> <li>3. Semoga selalu tetap mempertahankan kinerja yang sudah bagus ini;</li> <li>4. Ke depannya semoga bisa mempertahankan apa yang sudah baik, bahkan meningkat;</li> <li>5. Semoga Balai POM dan BBPOM Denpasar semakin baik dan maju kedepannya demi pelayanan yang prima kepada masyarakat;</li> <li>6. Biaya cek lab BPOM termasuk mahal untuk pemula, dan kurang lengkap. Kalo bisa cek lab BBPOM tersedia jadi memudahkan untuk proses bagi yang mengajukan;</li> <li>7. Terus melayani masyarakat dengan baik demi kemajuan bangsa;</li> <li>8. Sudah sangat amat membantu dan memberikan pelayanan yang sangat baik;</li> <li>9. Semoga kedepannya pelayanan tetap bersifat jujur;</li> <li>10. Harus dipertahankan;</li> <li>11. Semoga yang sudah sangat baik bisa dipertahankan. Terima kasih banyak;</li> <li>12. Semoga BBPOM Denpasar semakin sukses;</li> <li>13. Mohon dilakukan bimbingan dan informasi secara berkala ke sekolah-sekolah;;</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>14. BPOM agar terus meningkatkan pelayanan dalam pengecekan makanan di lingkungan sekolah dan pasar untuk memperkecil penggunaan bahan-bahan di luar ketentuan BPOM;</p> <p>15. Tingkatkan pengujian dan sosialisasi kandungan bahan berbahaya pada makanan kepada masyarakat;</p> <p>16. Komitmen dipertahankan;</p> <p>17. Terus tingkatkan Integritas Pelayanan BBPOM Denpasar;</p> <p>18. Tetap berupaya agar memberikan pelayanan prima;</p> <p>19. Untuk program BPOM akan berlanjut untuk tahun selanjutnya;</p> <p>20. Mudah mudahan untuk tahun kedepan lebih mudah jelas dipahami;</p> <p>21. Luar biasa, sangat memberi edukasi tentang penting pelaku pasar tau hal-hal yang boleh digunakan dan tidak boleh digunakan dalam pembuatan bahan-bahan makanan;</p> <p>22. Sudah bisa memahami cara menyiapkan pelayanan sarana serta alurnya, kemudian mempraktikkan secara jelas, semua petugas responsible dan ramah terimakasih;</p> <p>23. Menurut pribadi saya sendiri pelayanan BPOM sangat baik dan mudah untuk dimengerti dan saya bersyukur bisa ikut menjadi kader desa, jadi saya bisa memahami produk-produk yang ada dalam pengawasan Badan BPOM ,Terima kasih.</p>
SKI/SKE	<p>1. Satuan barang pilihannya banyak yang tidak digunakan atau kurang fungsional;</p> <p>2. Pelayanan secara umum sudah baik dan dipertahankan;</p> <p>3. Terima kasih kepada team BBPOM Denpasar yang telah memberikan pelayanan dengan transparan dan profesional. Kami mengharapkan tetap maju dan sukses seterusnya;</p> <p>4. Pelayanan sudah baik , agar lebih ditingkatkan lagi;</p> <p>5. Kami sangat berterima kasih dan mengapresiasi pelayanan publik dari tim BBPOM Denpasar yang selama ini telah sangat transparan, profesional dan efisien. Kami selalu memenuhi persyaratan yang diminta, walaupun pada awalnya tidaklah mudah, tetapi apabila semua persyaratan telah sesuai maka hasilnya adalah sesuai dengan prosedur pelayanan. Saran dan masukan kami kepada BBPOM Denpasar agar tetap semangat melayani pelaku usaha walaupun pada masa pandemik covid 19 yang sedang susah ini. Sekali lagi kami sangat berterima kasih;</p> <p>6. Sarana dan prasarana ditingkatkan;</p> <p>7. Semoga dapat terus memberikan pelayanan yg terbaik agar Indonesia menjadi sehat dan bahagia;</p> <p>8. Pertahankan kinerja yang sudah sangat baik</p>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<p>1. Sangat bagus, walaupun dalam suasana social distancing pademi covid-19, namun masih bisa dilayani dalam whatsapp program, bahkan kami group inkubasi bisnis dalam covid-19 masih bisa mengundang narasumber BPOM Bali dalam acara webinar tentang pengurusan izin edar para tenant UKM. Terimakasih para team semua dari BPOM;</p> <p>2. Sudah sangat baik, walaupun hari libur tetap melayani konsultasi melalui whatsapp dan penjelasan yang didapat sangat lengkap. mohon dijaga dan terus ditingkatkan kembali kualitas pelayanannya;</p> <p>3. Terus lanjutkan pelayanan prima kepada masyarakat;</p> <p>4. Semoga kedisiplinan dan kekuatan integritas petugas dalam melaksanakan aturan dan ketentuan akan TETAP terjaga sehingga MUTU akan selalu terjamin;</p> <p>5. Sejauh ini belum ada saran. Pelayanan sangat baik dan ramah;</p> <p>6. Tetap menjadi garda terdepan untuk menjadi pelindung dari bahaya makanan dan kosmetika seluruh masyarakat Indonesia;</p> <p>7. Semoga kantor BPOM segera buka kembali normal agar memudahkan konsultasi secara langsung, Terimakasih;</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>8. Kecepatan dan ketepatan pemberian informasi sebaiknya ditingkatkan;</p> <p>9. Pertahankan kalau bisa ditingkatkan penguasaan profesi;</p> <p>10. Waktu penyelesaian layanan informasi seperti CAPA mohon dipercepat dan jika sudah close mohon juga disurati atau di-email;</p> <p>11. Pertahankan pelayanan yang sudah sangat baik;</p> <p>12. Komunikasi dengan BPOM pusat bagian direktorat kosmetik sangat susah untuk tersambung dengan telepon. Mungkin diperlukan cara komunikasi yg lebih cepat;</p> <p>13. Pertahankan pelayanan, lebih ketat dalam pengawasan makan terutama pasar tradisional;</p> <p>14. Semoga pelayanan BBPOM dapat semakin berkembang sesuai perkembangan zaman;</p> <p>15. Dengan adanya kuesioner survei pelayanan publik kita melangkah menuju profesional;</p> <p>16. Dengan adanya kuesioner, survei pelayanan publik sangat baik untuk kedepannya ke arah kerja yang profesional;</p> <p>17. Yang sudah baik dipertahankan dan yang belum baik agar bisa ditingkatkan;</p> <p>18. Tolong dipertahankan;</p> <p>19. Terima Kasih kepada Bapak/Ibu BPOM atas pelayanan nya yang prima kami berharap Kecepatan pelayanannya ditingkatkan lagi, agar setiap masing-masing badan usaha maupun perseorangan bisa lebih cepat juga performanya untuk perizinan dan usahanya;</p> <p>20. Mohon disediakan lembar konsultasi dan bisa dibawa pulang seperti yang telah tersedia di BPOM Pusat. Saya percaya pelaku usaha akan makin bertumbuh di Bali. Oleh karena itu mohon disediakan lebih banyak meja konsultasi. Terima kasih;</p> <p>21. Pelayanan informasi sangat cepat dan mudah;</p> <p>22. Mohon lebih dijelaskan lagi lebih detail mengenai notifkos, semisal kasus saya kemarin ternyata jika ada nama bahan di merk/nama produk harus diisi juga di dalam bahan/ingredients. Semoga ini juga lebih dijelaskan agar banyak masyarakat lebih paham dalam notifkos Terimakasih;</p> <p>23. Very fast response. Good job;</p> <p>24. Lebih cepat dalam pelayanan;</p> <p>25. Mempertahankan kinerja Kerjasama Terima kasih kami sudah dibantu diberikan bantuan konsultasi;</p> <p>26. Sudah sangat baik, bisa konsultasi via online (wa) disaat pandemi dan penjelasannya lengkap;</p> <p>27. Penjelasan sangat detail dan informasi sangat membantu;</p> <p>28. Terus pertahankan pelayanan seperti ini ya, terimakasih banyak;</p> <p>29. Lebih ditingkatkan lagi dan ditambahkan lagi alat komunikasi dengan jaringan yang kuat;</p> <p>30. Tingkatkan pengawasan, terutama produk saos pada pedagang bakso;</p> <p>31. BBPOM Denpasar sangat profesional dan berintegritas dalam pelayanan kepada masyarakat dan instansi;</p> <p>32. Petugas tanggap terhadap pertanyaan, maupun keluhan;</p> <p>33. Selama ini dealing dengan BPOM denpasar - sama sekali tidak ada unsur korupsi dll. Kami sebagai IUKM sangat senang dan terbantu karena sama sekali kami tidak kena biaya, biaya cuma untuk pendaftaran products and kami sudah tahu itu. Terimakasih;</p> <p>34. Terima kasih kepada BPOM dengan panduan dan bimbingannya saya baru pertama kali melakukan pengajuan pendaftaran productnya Made Tea Pelayanan lewat WA / virtual/ online/ contact direct sangat membantu kami sebagai pemula. Awalnya saya takut menurut info-info dari teman-teman sebelum kalau BPOM sangatlah sulit, sebenarnya tidak sulit dan Kita dipandu pelan-pelan. Dan mengikuti aturan yg berlaku. Terimakasih. Dengan mendapat izin BPOM client sangat confident dengan product kita . Terimakasih;</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>35. Pelayanan yang diberikan sudah baik dan jelas;</p> <p>36. Pelayanan sudah semakin baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat / pelaku usaha. Semoga terus semakin maju dan dapat mengikuti perkembangan yang ada, khususnya kemudahan bagi pelaku usaha;</p> <p>37. Tetap memberikan pelayanan dan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan baik dan jelas, dan mampu memberikan bimbingan terhadap sarana industri kosmetika khususnya di Bali;</p> <p>38. Sudah baik, terima kasih untuk pelayanannya;</p> <p>39. Mohon untuk diper mudah lagi untuk memberikan izinnya. Agar pemerintah sedianya Membuat PIRT khusus Produk yang berhubungan dengan kosmetik tradisional dan obat tradisional. Kasian pelaku usaha kecil yg memiliki keahlian membuat produk seperti obat tradisional namun keterbatasan modal untuk mengurus izinnya saja. Bagaimana pelaku usaha kecil bisa maju jika mengurus izin saja sangat memerlukan persyaratan yg luar biasa;</p> <p>40. Pertahankan Kondisi yang bagus sekarang ini dan lebih ditingkatkan untuk dimasa yang akan datang, Terima Kasih;</p> <p>41. Terus semangat melayani masyarakat! Terima kasih;</p> <p>42. Sejauh ini sudah sangat memuaskan. Sukses selalu dalam melayani masyarakat;</p> <p>43. Mohon diberitahu atau disarankan tempat yang murah dan terjangkau tapi hasil tes bisa diterima BPOM, ketika UMKM memerlukan tempat uji tes suatu product.. Karena UMKM adalah industry kecil dengan modal kecil. Semoga kedepannya BPOM Denpasar lebih maju dan baik lagi dalam pelayanannya;</p> <p>44. Agar pelayanan BBPOM denpasar lebih baik dan untuk merespon customer lebih cepat lagi;</p> <p>45. Pelayanan publik dibarengi peningkatan kualitas SDM akan jauh lebih baik;</p> <p>46. Pelayanan yang diberikan sudah bagus dan memadai. Kami berharap kedepannya lebih ditingkatkan lagi;</p> <p>47. Terima kasih BPOM atas layanan yang baik telah diberikan;</p> <p>48. Pelayanan ini agar dilaksanakan secara continue sesuai dengan SOP;</p> <p>49. Perbanyak penyuluhan ke masyarakat;</p> <p>50. Layanan bimtek agar ditindaklanjuti dan dibimbing ke sekolah;</p> <p>51. Bimtek agar ditindaklanjuti dan dibimbing menjadi lebih baik;</p> <p>52. Hal hal positif yg telah dilakukan agar ditingkatkan lagi;</p> <p>53. Bekerjalalah sesuai profesi dan tugas yg sudah ditentukan;</p> <p>54. Saran: mohon tindak lanjuti apa yang harus boleh dan tidak boleh dijual di kantin sekolah sebelum warga sekolah kena penyakit, Masukan : berikanlah alat dan bahan untuk menguji bahan pangan sekolah selalu sehat, jangan teori diatas meja saja, berilah sedikit dana atau alat saja;</p> <p>55. Agar BPOM lebih sering survei atau memantau makanan yg beredar di masyarakat;</p> <p>56. Saran saya semoga bimtek bisa terus berlanjut sehingga informasi yang berkaitan dengan keamanan pangan khususnya di sekolah bisa terlaksana dengan baik;</p> <p>57. Bimtek tetap bisa dilaksanakan untuk tahun berikutnya karena materinya bagus;</p> <p>58. Kinerja ditingkatkan dan sosialisasi ke masyarakat perlu ditingkatkan agar masyarakat paham mengenai syarat dan ketentuannya;</p> <p>59. Dalam melakukan pelayan perlu adanya komunikasi yang baik dan sopan;</p> <p>60. Perlu sosialisasi lebih komprehensif menyeluruh tepat sasaran cepat layanan;</p> <p>61. Semoga selalu menjadi yang terbaik</p>

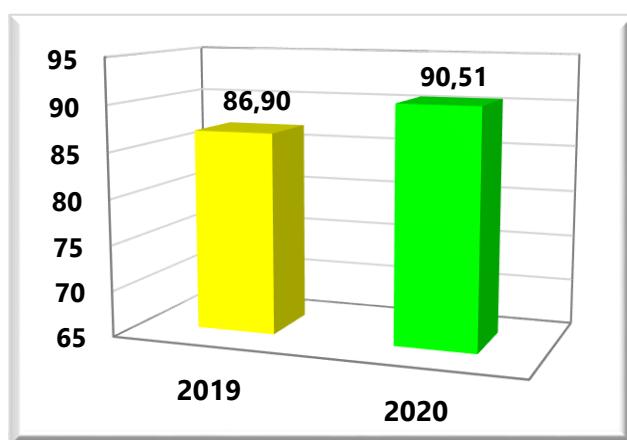
## 28. Hasil SKM BBPOM di Mataram

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Balai Besar POM di Mataram dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 113**.

**Tabel 113. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Balai Besar POM di Mataram**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	20	19
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	23	22
	<b>Jumlah</b>	<b>43</b>	<b>41</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 41 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Mataram terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **90,51** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 88,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai Besar POM di Mataram tahun 2020 mendapat kategori **A (Sangat Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 32**.



**Gambar 32. Perbandingan Nilai SKM Balai Besar POM di Mataram Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada Balai Besar POM di Mataram tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 114**.

**Tabel 114. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai Besar POM di Mataram  
Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	89,29	89,02	-0,27
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,43	88,62	2,19
U3	Waktu Penyelesaian	84,29	90,24	5,95
U4	Biaya/Tarif	81,43	91,06	9,63
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,57	89,84	6,27
U6	Kompetensi Pelaksana	87,14	93,90	6,76
U7	Perilaku Pelaksana	86,43	93,09	6,66
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,00	90,65	5,65
U9	Sarana dan Prasarana	98,57	88,21	-10,36
<b>Total</b>		<b>86,90</b>	<b>90,51</b>	<b>3,61</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 115**.

**Tabel 115. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Balai Besar POM di Mataram Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	95,61	93,86	93,27	94,74	92,11	96,49	95,61	93,86	92,98	<b>94,28</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	83,33	84,09	87,63	87,88	87,88	91,67	90,91	87,88	84,09	<b>87,26</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 116**.

**Tabel 116. Saran/Masukan Responden pada Balai Besar POM di Mataram**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanannya sudah sangat baik dan diperhatikan;</li> <li>2. Pelayanan sudah bagus, pertahankan kalo bsa di tingkatkan lagi;</li> <li>3. Pelayanan ramah dan cepat;</li> <li>4. Pelayanan dan kecepatan pengujian sangat memuaskan;</li> <li>5. Kinerja sudah sangat baik, mohon dipertahankan;</li> <li>6. Terima kasih;</li> <li>7. Pelayanannya sudah baik agar dipertahankan dan jika perlu lebih ditingkatkan;</li> <li>8. Waktu pengujian kalau bisa dipercepat karena menyangkut dengan masa penangkapan;</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>9. Agar sekiranya disediakan tempat pembayaran pengujian sample (ATM dsb);  10. Semoga lebih baik kedepannya;  11. Pelayanan sudah sangat baik. Harap dipertahankan. Terimakasih;  12. Mantap;  13. Sempurna. Dipertahankan;  14. Dapat dipertahankan semua yang sudah berjalan dengan baik;  15. Tetap utamakan 3S</p>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<p>1. Tetap dipertahankan yang sudah berjalan. Lebih sering sidak ke tempat jajanan anak-anak sekolah ya Bu, Terimakasih;  2. Semoga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin lebih baik dan sempurna;  3. Tetap pertahankan kinerja terbaiknya;  4. BPOM telah memberikan banyak bantuan berupa informasi &amp; penyuluhan untuk Kantin Sehat di MAN 2 Mataram. Semoga kedepannya kerjasama ini tetap bermanfaat bagi kemaslahatan orang banyak;  5. Semakinju ke depan;  6. Ke depannya layanan ke konsumen lebih di tingkatkan;  7. Manfaatkan media sosial dan tehnologi informasi untuk mempermudah penyampaian informasi dan permudah pelayanan pada masyarakat;  8. Kami berharap kedepannya BPOM bisa lebih mempermudah dan mempercepat lagi pelayana kepana publik;  9. Dengan adanya BPOM dmataram diharapkan tidak ada lagi kecurangan para pedagang dipasaran dengan menggunakan bahan-bahan tambahan pangan yang berbahaya pada makanan yang mereka produksi;  10. Tingkatkan terus dan tetap semangat dalam bekerja. Indonesia butuh pemimpin dan orang orang yg baik didalamnya;  11. Semoga bisa terus menjadi lebih baik lagi;  12. Saran saya sebagai pengunjung kantor BPOM, semuanya sudah sangat baik, akan tetapi satu hal saja, untuk area parkir pengunjung kendaraan sepeda motor atau pun mobil bisa disediakan tempat yang lebih nyaman lagi. Kemudian untuk masukannya, mungkin untuk lebih baik lagi ke depannya, akan ada tempat duduk bagi pengunjung yang berada di area luar, karena tidak menutup kemungkinan jika ada tamu yang datang tidak selalu bersamaan, jadi jika memiliki tempat duduk di area luar akan lebih mudah memberikannya pelayanan yang nyaman langsung. Terima kasih;  13. Mohon brosur atau Leaflet terkait dengan jenis pengujian dan biayanya di kirimkan lebih banyak ke dinas kesehatan Kab. Lobar;  14. Berharap smua produk-produk skincare yang dijual bebas sudah lulus uji BPOM, karena saya liat bnyak sekali produk skincare bisa terjual bebas tapi tidak ada label BPOMnya, terima kasih;  15. Harapan kami supaya petugas lebih sering ke lokasi untuk memastikan apakah warung atau rumah majan sudah memenuhi syarat kesehatan dan lain-lain terima kadih;  16. Harapan kami petugas harus sering turun ke lapangan untuk memastikan produk-produk tersebut sudah memenuhi standar termasuk rumah makan apakah sudah memenuhi standar kebersihannya terima kasih;  17. Lebih mudah lagi dalam pelayanan dan pemberian informasi;  18. Semoga kedepan BPOM mrnjadi lembaha yang dapat selalu mengontrol keamanan pangan;  19. Sangat baik, semoga pelayanan semakin baik.</p>

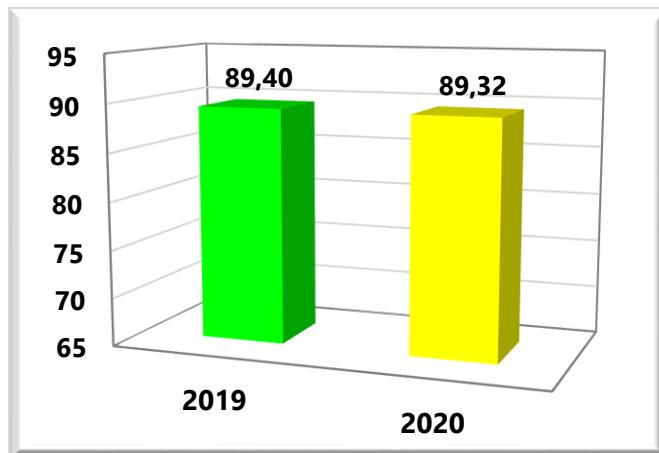
## 29. Hasil SKM BBPOM di Pontianak

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada BBPOM di Pontianak dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 117**.

**Tabel 117. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Pontianak**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	17	16
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	79	66
	<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>82</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 82 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBBPOM di Pontianak terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,32** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu 89,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Pontianak tahun 2020 mendapat kategori **A (Sangat Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 33**.



**Gambar 33. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Pontianak Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Pontianak tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 118**.

**Tabel 118. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Pontianak Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	85,98	87,60	1,62
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,06	85,98	0,92
U3	Waktu Penyelesaian	89,33	87,80	-1,53

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/ Turun
U4	Biaya/Tarif	95,43	88,82	-6,61
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,28	86,99	0,71
U6	Kompetensi Pelaksana	87,80	92,68	4,88
U7	Perilaku Pelaksana	93,29	94,31	1,02
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,56	91,67	-5,89
U9	Sarana dan Prasarana	83,84	88,01	4,17
<b>Total</b>		<b>89,40</b>	<b>89,32</b>	<b>-0,08</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 119**.

**Tabel 119. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Pontianak Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	91,67	90,63	90,97	91,67	89,58	95,83	96,88	92,71	88,54	<b>92,05</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	86,62	84,85	87,04	88,13	86,36	91,92	93,69	91,41	87,88	<b>88,66</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 120**.

**Tabel 120. Saran/Masukan Responden pada Balai Besar POM di Pontianak**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>Untuk persyaratan untuk pemeriksaan sarana produksi agar lebih dimudahkan lagi</li> <li>Untuk selalu menyediakan tempat cuci tangan sabun dan tisu setiap sebelum memasuki area kerja atau kantor</li> <li>Penyetoran biaya uji memakan waktu, karena harus disetorkan ke bank bni dan pengawai bni terbatas dan lama dalam menerima setoran tersebut dan sebaiknya ada loket sendiri di kantor BPOM Pontianak</li> <li>Pengujian yang dilakukan Polri sebaiknya TANPA BIAYA karena digunakan untuk kepentingan penyidikan bukan kepentingan BISNIS</li> </ol>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>tingkatkan dan kembangkan layanan publik yang ada, dengan memberikan informasi detail setiap layanan yang diberikan melalui portal BPOM</li> <li>Kami sangat berharap BPOM menindak depo air isi ulang yang beredar luas dan bebas menjual produknya sampai menggunakan bak terbuka (pick up) keliling,</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>dan menitip produknya di toko, mini market, dan warung waring, terutama di daerah kami yaitu kota putussibau kab. Kapuas Hulu.</p> <p>3. Semoga kedepan persyaratan pengajuan BPOM untuk Pengusaha kecil semakin dipermudah atau setidaknya ada program khusus yang membantu pengusaha untuk memenuhi persyaratan yang ada karena tergolong sangat ribet untuk sekelas home made</p> <p>4. masyarakat kurang informasi mengenai prosedur permohonan legalitas produk rumah tangga. Prosedur sudah baik, dokumen lengkap tapi cukup rumit warga mesti bolak-balik urus yang kurang, dan butuh waktu berbulan-bulan proses sampai penerbitan izin edar, sehingga kadang maklum juga banyak warga yg tidak mau urus legalitasnya karena masih rumit dan kendala di waktu</p>

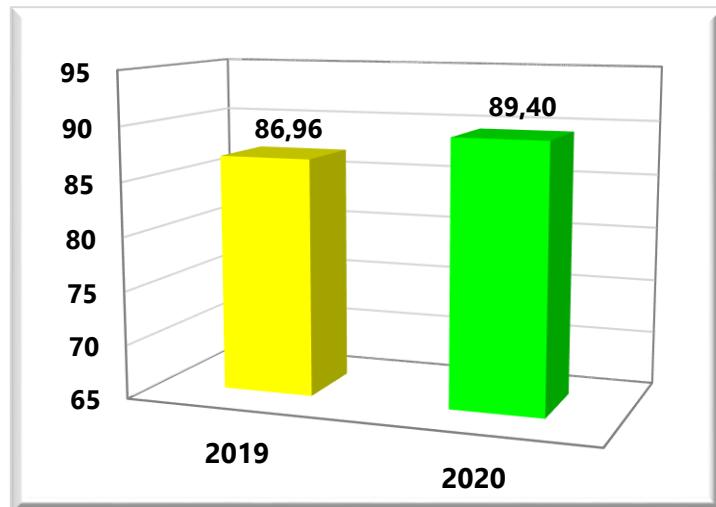
### 30. Hasil SKM BBPOM di Palangka Raya

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Balai Besar POM di Palangkaraya dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 121**.

**Tabel 121. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Balai Besar POM di Palangkaraya**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	10	10
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	28	26
<b>Jumlah</b>		<b>38</b>	<b>36</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 36 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Palangkaraya terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,40** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 88,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai Besar POM di Palangkaraya tahun 2020 mendapat kategori **A (Sangat Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 34**.



**Gambar 34. Perbandingan Nilai SKM Balai Besar POM di Palangkaraya Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada Balai Besar POM di Palangkaraya tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 122**.

**Tabel 122. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai Besar POM di Palangkaraya Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	85,33	88,43	3,10
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,33	89,81	4,48
U3	Waktu Penyelesaian	82,61	88,43	5,82
U4	Biaya/Tarif	83,70	88,89	5,19
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,87	89,81	3,94
U6	Kompetensi Pelaksana	85,33	90,28	4,95
U7	Perilaku Pelaksana	85,87	91,67	5,80
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,74	89,81	-6,93
U9	Sarana dan Prasarana	91,85	87,50	-4,35
<b>Total</b>		<b>86,96</b>	<b>89,40</b>	<b>2,44</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 123**.

**Tabel 123. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Balai Besar POM di Palangkaraya Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	90,00	93,33	88,89	90,00	91,67	95,00	95,00	88,33	86,67	<b>90,99</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	87,82	88,46	88,25	88,46	89,10	88,46	90,38	90,38	87,82	<b>88,79</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 124**.

**Tabel 124. Saran/Masukan Responden pada Balai Besar POM di Palangkaraya**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertahankan dan Tingkatkan Sukses Selalu;</li> <li>2. Agar lebih ditingkatkan supaya lebih bagus dari yang sudah ada;</li> <li>3. Semoga semakin maju dan sukses;</li> <li>4. Tetap pertahankan dan semoga BBPOM Palangka Raya semakin sukses dan semakin berkembang.</li> </ol>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkatkan terus pelayanan;</li> <li>2. Sukses dan maju terus;</li> <li>3. Sukses;</li> <li>4. BPOM bisa lebih menjangkau masalah di wilayah atau kabupaten dan desa di Kalimantan Tengah;</li> <li>5. Harus lebih mempublikasikan di media sosial (facebook/youtube);</li> <li>6. 1) Diharapkan untuk selalu rutin menguji kelayakan bahan pangan yang layak dikonsumsi untuk masyarakat 2) Selalu tingkatkan pelayanan publik yang ramah serta cepat dalam proses pengujian dengan teliti;</li> <li>7. Berharap BPOM lebih aware terhadap produk-produk yang beredar dan berharap BPOM dapat bekerjasama dengan mahasiswa yang ingin melaksanakan penelitian yang berkaitan dengan BPOM;</li> <li>8. Dapat bekerja sama dengan baik dengan mahasiswa maupun instansi lainnya terkait penelitian dan segala yang berkaitan dengan BPOM;</li> <li>9. Dipertahankan yang sudah baik menjadi lebih prima.</li> </ol>

### 31. Hasil SKM BBPOM di Banjarmasin

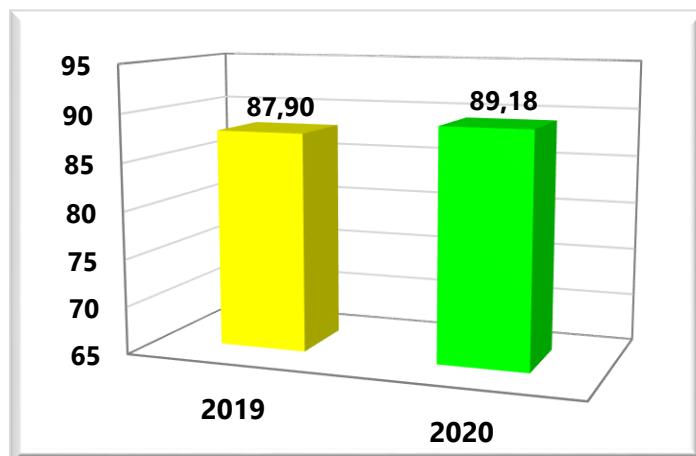
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Balai Besar POM di Banjarmasin dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 125**.

**Tabel 125. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Balai Besar POM di Banjarmasin**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	33	30

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
2	SKI/SKE	1	1
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	40	36
	<b>Jumlah</b>	<b>74</b>	<b>67</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 67 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Banjarmasin terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,18** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 88,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai Besar POM di Banjarmasin tahun 2020 mendapat kategori **A (Sangat Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 35**.



**Gambar 35. Perbandingan Nilai SKM Balai Besar POM di Banjarmasin Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada Balai Besar POM di Banjarmasin tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 126**.

**Tabel 126. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai Besar POM di Banjarmasin Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	84,38	87,31	2,93
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,16	87,31	1,15
U3	Waktu Penyelesaian	83,93	88,23	4,30
U4	Biaya/Tarif	85,71	89,55	3,84
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,93	89,05	5,12
U6	Kompetensi Pelaksana	89,29	90,05	0,76
U7	Perilaku Pelaksana	91,96	93,28	1,32

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/ Turun
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,32	90,80	-6.52
U9	Sarana dan Prasarana	88,39	87,06	-1.33
<b>Total</b>		<b>87,90</b>	<b>89,18</b>	<b>1,28</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 127**.

**Tabel 127. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Balai Besar POM di Banjarmasin Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	90,00	88,89	86,30	89,44	88,33	88,89	90,56	87,78	85,56	88,42
SKI/SKE	83,33	83,33	94,44	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	95,68
Layanan Informasi dan Pengaduan	85,19	86,11	89,66	89,35	89,35	90,74	95,37	93,06	87,96	89,64

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 128**.

**Tabel 128. Saran/Masukan Responden pada Balai Besar POM di Banjarmasin**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah bagus untuk dipertahankan dan kalau bisa ditingkatkan;</li> <li>2. Saran saja, pembayaran PNBP sampel narkotika jika bisa diadakan pelayanan Bank BRI berada di satu tempat dengan Kantor Balai POM, biar tidak jauh keluar dari gedung Balai POM, karna setelah pembayaran PNBP kami harus balik lagi ke tempat pendaftaran awal lagi memberikan bukti kwitansi pembayaran. terima kasih;</li> <li>3. Luar biasa;</li> <li>4. Pelayanan selama ini sudah sangat cukup baik;</li> <li>5. Pertahankan!;</li> <li>6. Agar dipertahankan yang sudah baik, dan tingkatkan;</li> <li>7. Agar di tingkatkan lagi Tks;</li> <li>8. Pelayanan sangat baik, Terimakasih;</li> <li>9. Agar waktu Uji Lab bisa lebih cepat;</li> <li>10. Tingkatkan lagi;</li> <li>11. Saling koreksi apabila ada kekurangan;</li> <li>12. Dari awal penerimaan dalam pelayanan, baik dalam kriteria layanan tamu atau yang lain sudah sangat bagus sehingga masih ditingkat dalam kinerja untuk melayani, tetap semangat bekerja ikhlas, insyaAllah bernilai ibadah, Aamiin Ya Robb;</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>13. Agar disediakan bendahara penerima (PNBP), jadi tidak ngantri lama2 di Bank nya dalam penyetoran uang tersebut</p> <p>14. Semoga kedepan pelayanannya semakin baik dan memuaskan;</p> <p>15. Sebsabaiknya di depan loby ada pegawai yang menanyakan keperluan bagi orang yang datang;</p> <p>16. Agar bisa dilakukan delivery hasil pengujian baik lewat jasa pengiriman maupun diantar langsung;</p> <p>17. Agar bisa dilakukan delivery hasil pengujian baik lewat jasa pengiriman maupun diantar langsung;</p> <p>18. Pelayanannya sangat memuaskan;</p> <p>19. Sudah bagus, pertahankan, kalo perlu ditingkatkan;</p> <p>20. Selalu memberikan pelayanan yang cepat;</p> <p>21. Pertahankan dan kalau bisa di tingkatkan. terimakasih;</p> <p>22. Terus pertahankan;</p> <p>23. Mohon izin kalau bisa hasil uji BPOM dipercepat jadi 2 hari atau 1 hari untuk mempercepat proses penyidikan, demikian terimakasih;</p> <p>24. Harapan kami agar hasil Riksa lab utk narkoba tidak 3 hari melainkan 1 hari sejak permintaan dikirim, mengingat : 1) Batas waktu pengamanan yg diduga pelaku Narkoba hanya 3 hari utk membuktikan Barbuk yg disita apa mengandung methampetamine / amphetamine, shg hasil uji lab thdp Barbuk menjadi salah satu alat bukti awal utk menjerat pelaku. 2) Mengingat jarak polres diwilayah spt tanbu yg lumayan jauh shg memerlukan waktu min 2 hari jam kerja utk dapat mengajukan Riksa Ke BPOM bjm, sehingga semntara hanya berdasar keyakinan penyidik utk dapat mengamankan pelaku.</p>
SKI/SKE	<p>Pelayan yang diberikan dan arahan dari BBPOM Banjarmasin sangat memuaskan dan sesuai keinginan dari rencana usaha yang akan kami jalankan. Terima kasih banyak untuk BBPOM Banjarmasin atas pelayanannya</p>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<p>1. Kembangkan selalu pelayanan terbaik;</p> <p>2. Pelayanan sangat baik;</p> <p>3. Tingkatkan pelayanan yang terbaik;</p> <p>4. Pelayanan sangat bagus sekali untuk bisa memberikan informasi kepada masyarakat;</p> <p>5. Sangat baik. terimakasih;</p> <p>6. Terimakasih;</p> <p>7. Tingkat kualitas layanan publik sangat memuaskan, menambah ilmu pengetahuan mantap;</p> <p>8. Untuk pemberian informasi lebih jelas lagi, dan pelayanannya lebih ditingkatkan dalam memberikan respon.</p>

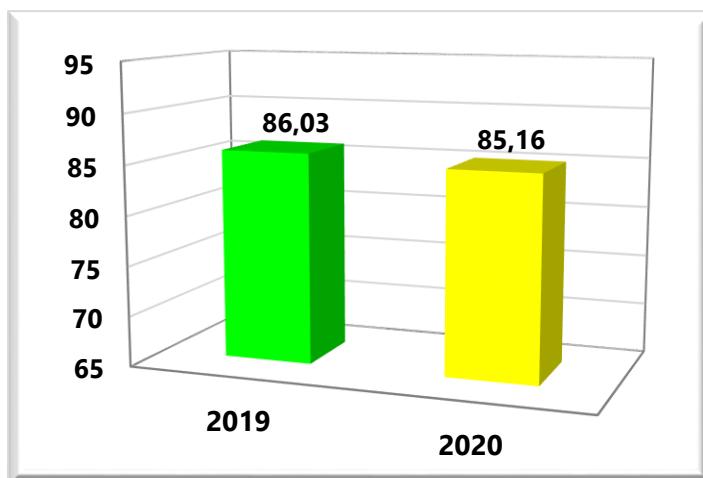
## 32. Hasil SKM BBPOM di Samarinda

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Balai Besar POM di Samarinda dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 129**.

**Tabel 129. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM Samarinda**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	7	7
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	105	83
	<b>Jumlah</b>	<b>112</b>	<b>90</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 90 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Samarinda terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **85,16** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu 87,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai Besar POM di Samarinda tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 36**.

**Gambar 36. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Samarinda Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Samarinda tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 130**.

**Tabel 130. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Samarinda Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	84,86	82,96	-1,90
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,25	83,52	2,27
U3	Waktu Penyelesaian	81,01	84,38	3,37
U4	Biaya/Tarif	88,46	82,96	-5,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,97	83,89	1,92

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/ Turun
U6	Kompetensi Pelaksana	88,94	87,22	-1,72
U7	Perilaku Pelaksana	88,22	90,93	2,71
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,19	87,96	-7,23
U9	Sarana dan Prasarana	84,83	82,59	-2,24
<b>Total</b>		<b>86,03</b>	<b>85,16</b>	<b>-0,87</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 131**.

**Tabel 131. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Samarinda Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	90,48	92,86	90,48	88,10	88,10	92,86	97,62	95,24	95,24	<b>92,33</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	82,33	82,73	83,87	82,53	83,53	86,75	90,36	87,35	81,53	<b>84,55</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 132**.

**Tabel 132. Saran/Masukan Responden pada Balai POM di Samarinda**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebaiknya peralatan uji lab semua lengkap sehingga <i>client</i> tidak perlu uji lab di jawa, agar biaya uji lab lebih cepat dan mudah</li> <li>2. Sudah cukup memuaskan pelayanan nya, kedepan nya agar di pertahankan.</li> <li>3. Alhamdulillah pelayanan prasarana untuk pengembangan usaha izin edar khususnya pelaku usaha UMKM sudah diprioritaskan semoga kedepannya lebih baik dan ditingkatkan. Arahan dan saran-saran terutama alur prosesnya sangat bermanfaat buat kami semua. Terimakasih bnyak.</li> <li>4. Mohon dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi pelayanan dan koordinasi dengan instansi pemerintah terkhusus terhadap polri di di dalam menunjang proses penyidikan yangg dilakukan polri dalam hal uji sampel narkoba. Terimakasih</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Untuk bisa mendaftarkan pengujian di BPOM menjadi sangat sukar karena hanya melayani yang sudah bekerjasama saja. Tidak melayani kami yang baru mau tes produk kami.</li> <li>Pelayanan sudah Baik, tinggal meningkatkan koordinasi dan advokasi dengan pemerintah daerah (provinsi dan Kota/kab) serta OPD dan stakeholder terkait.</li> <li>Agar dapat lebih tepat sasaran kepada masyarakat kecil yang perlu dukungan dengan sosialisasi melalui media sosial dan merakul UMKM</li> <li>Agar lebih sering mengadakan sosialisasi perizinan kepada UKM khusunya di Bontang</li> </ol>

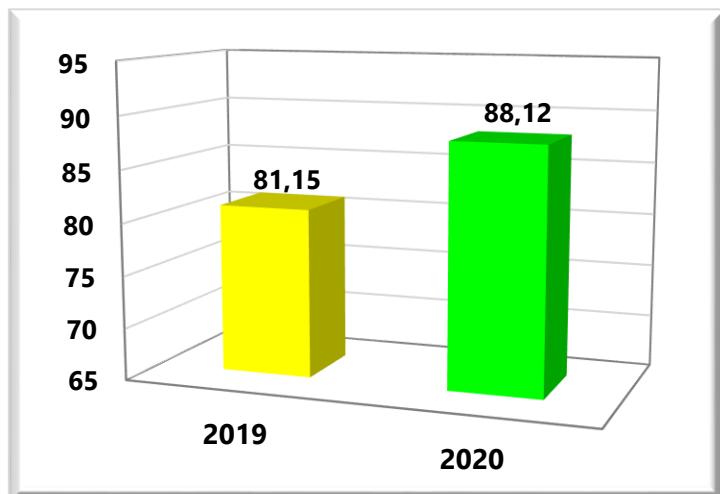
### 33. Hasil SKM BBPOM di Manado

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Balai Besar POM di Manado dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 133.**

**Tabel 133. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Balai Besar POM di Manado**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	93	75
2	SKI/SKE	2	2
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	96	77
<b>Jumlah</b>		<b>191</b>	<b>154</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 154 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Manado terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,12** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 82,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai Besar POM di Manado tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 37.**



**Gambar 37. Perbandingan Nilai SKM Balai Besar POM di Manado Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada Balai Besar POM di Manado tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 134**.

**Tabel 134. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai Besar POM di Manado Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	80,38	87,55	7,17
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77,69	87,12	9,43
U3	Waktu Penyelesaian	78,49	87,63	9,14
U4	Biaya/Tarif	80,38	88,64	8,26
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,03	87,99	8,96
U6	Kompetensi Pelaksana	81,99	89,50	7,51
U7	Perilaku Pelaksana	84,14	90,48	6,34
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,82	88,53	-5,29
U9	Sarana dan Prasarana	74,46	85,61	11,15
<b>Total</b>		<b>81,15</b>	<b>88,12</b>	<b>6,97</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 135**.

**Tabel 135. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Balai Besar POM di Manado Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	88,00	87,33	86,74	88,00	88,89	90,00	90,67	88,67	85,11	<b>88,16</b>
SKI/SKE	75,00	75,00	83,33	91,67	91,67	83,33	83,33	83,33	75,00	<b>82,41</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	87,45	87,23	88,60	89,18	87,01	89,18	90,48	88,53	86,36	<b>88,22</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 136**.

**Tabel 136. Saran/Masukan Responden pada Balai Besar POM di Manado**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PARAMETER Pengujian di tambahkan dan sekiranya bisa membuka lagi pelayanan sampling di BBPOM Kota Manado.</li> <li>2. Saran saya sebaiknya untuk permintaan kami mengenai saksi ahlinya saja cepat di tanggapi.</li> <li>3. Pertahankan pelayanan yang sudah ada</li> <li>4. Antrian pendaftaran penelitian dipercepat</li> <li>5. Agar supaya pengujian sampai baik sabu atau obat keras, kalau bisa hasilnya lebih cepat karena bagi kami penyidik kecepatan hasil laboratorium sangat membantu dalam hal penanganan perkara</li> <li>6. Mohon dilengkapi alat pembanding yang belum ada</li> <li>7. Bawa setiap layanan diharapkan petugas selalu membangun komunikasi dengan penerima jasa layanan agar target dan hasil layanan dapat diinformasikan pada kesempatan pertama kepada penerima jasa layanan lewat sistem atau lewat telepon penerima jasa layanan yang sudah diberikan dalam permintaan surat sehingga penerima jasa layanan tidak menunggu karena tidak semua penerima jasa layanan tahu akan sistem layanan yg ada di BPOM, terima kasih.</li> <li>8. Kalau bisa layanan pengujian kategori <i>low risk</i> diberikan diskon 50 %. Atau ada beberapa parameter diberikan keringanan potongan misalnya 20-30 %. Untuk Registrasi Pangan Olahan di sistem ereg.bpom, MD Produk Pangan Baik <i>High Risk</i> Maupun <i>Low Risk</i> kalau boleh terkait dokumen dll di daerah saja, dari BPOM Pusat hanya melakukan verifikasi data tambahan di sistem e-registrasi BPOM. Terima Kasih</li> <li>9. Secara umum kami penyidik dari Polresta Manado sangat puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak BPOM Manado. Sekedar masukan saja, kami hanya mengalami kendala dalam melakukan uji dari barang bukti tembakau gorila ( narkotika sintetis ) yang hanya tersedia di labkrim makassar, kami berharap untuk kedepannya pihak BPOM Manado sudah bisa memfasilitasi alat uji tersebut.</li> <li>10. Untuk sekuriti diberikan pengetahuan walau hanya sedikit tentang BPOM, supaya bisa jelaskan dan mengarahkan pelanggan ke meja pelayanan yang sesuai.</li> </ol>
SKI/SKE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terima kasih atas pelayanannya, mohon dipertahankan kinerjanya sehingga bisa lebih baik. Terima kasih</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Perlu ditingkatkan untuk aplikasi online nya</li> <li>3. Sudah cukup baik baik dari segi pelayanan dan komunikasi</li> <li>4. Program pegawasan pangan aman sekolah sangat bagus dan sangat diharapkan agar tetap dan terus ditindak lanjuti demi mewujudkan kantin sehat, siswa sehat, sekolah Aman.</li> </ol>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tetap dipertahankan pelayanan dan semoga lebih maksimal</li> <li>2. Pelayanan petugas ibu erika Dalam menyampaikan informasi sangat baik</li> <li>3. Meningkatkan dalam pemberian informasi-informasi penting melalui media sosial yang dikelola secara teratur.</li> <li>4. Kiranya dapat diberikan kembali sosialisasi, informasi ke sekolah-sekolah karena jenis makanan yang kian bertambah kemudian pendidik dan tenaga kependidikan serta peserta didik yang berganti. Adanya informasi terbaru yang belum diketahui.</li> <li>5. Layanan perlu disampaikan sampaikan secara berkelanjutan, dan semakin gencar agar pemahaman masyarakat tentang obat dan makanan semakin berdampak positif terutama dalam situasi pandemi perlu menjaga imunitas tubuh. Termasuk bahan pangan yang sehat bagi masyarakat terutama anak usia sekolah walau masih belajar di rumah. Termasuk memberi layanan dan pengawasan makanan kemasan di warung kecil yang mungkin sudah kadaluarsa. Terimakasih, salam sehat.</li> </ol>

### 34. Hasil SKM BBPOM di Makassar

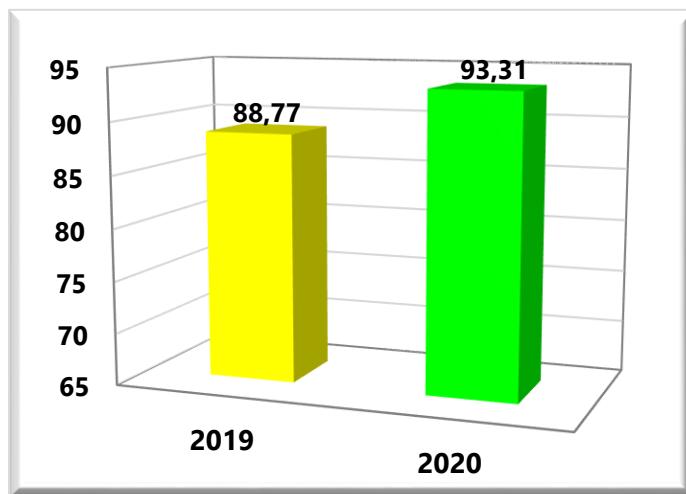
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Balai Besar POM di Makassar dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 137**.

**Tabel 137. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Makassar**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	38	10
2	SKI/SKE	10	3
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	601	109
<b>Jumlah</b>		<b>649</b>	<b>122</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 122 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Makassar terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **93,31** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 89,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai Besar POM di Makassar tahun 2020

mendapat kategori **A (Sangat Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 38**.



**Gambar 38. Perbandingan Nilai SKM BBPOM Makassar Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Makassar tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 138**.

**Tabel 138. Nilai SKM Per unsur pelayanan BBPOM di Makassar Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	88,14	92,08	3,94
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,95	91,26	5,31
U3	Waktu Penyelesaian	83,03	93,85	10,82
U4	Biaya/Tarif	88,87	92,08	3,21
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,68	93,03	6,35
U6	Kompetensi Pelaksana	90,51	94,95	4,44
U7	Perilaku Pelaksana	90,69	96,31	5,62
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,17	94,40	-1,77
U9	Sarana dan Prasarana	88,87	91,80	2,93
<b>Total</b>		<b>88,77</b>	<b>93,31</b>	<b>4,54</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 139**.

**Tabel 139. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Pelayanan & Per Unsur pelayanan pada BBPOM di Makassar Tahun 2020**

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>	<b>Nilai per Layanan</b>
Pengujian	86,67	88,33	90,00	86,67	90,00	96,67	95,00	91,67	93,33	<b>90,93</b>
SKI/SKE	88,89	94,44	94,44	100,00	94,44	100,00	94,44	94,44	94,44	<b>95,06</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	92,66	91,44	94,19	92,35	93,27	94,65	96,48	94,65	91,59	<b>93,48</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 140**.

**Tabel 140. Saran/Masukan Responden pada Balai Besar POM di Makassar**

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Saran/Masukan</b>
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perlu terus dilakukan upaya branding tentang "kemudahan pelayanan" di BBPOM Makassar, agar masyarakat tahu dan mau mendaftarkan setiap produknya untuk diuji oleh BBPOM, karena seharusnya memang setiap produk yg beredar harusnya setelah melalui uji dari BBPOM untuk kemaslahatan bersama. Terimakasih BPPOm Makassar bagus dalam melayani;</li> <li>2. Untuk kedepannya semoga bpom makassar tetap seperti ini dan lebih memudahkan lagi bagi para pelaku usaha untuk mendapatkan izin atau mengurus sertifikasi dipermudah;</li> <li>3. Pelayanan sudah cukup bagus cepat dan tepat tetap dipertahankan dn ditingkatkan;</li> <li>4. Pelayanan dan penguasaan materi sangat bagus ..harus dipertahankan dn ditingkatkan sehingga bidang usaha yg dihasilkan pemounyai mutu kwalitas bisa bersaing dgn produk luar .di bawah pengawasan BPOM RI;</li> <li>5. Pelayanan cukup profesional dengan adanya BPOM industri di Indonesia berkembang dgn pesat bisa berkompetisi dgn produk produk luar negeri;</li> <li>6. BPOM ujung tombak kebangkitan arah pembinaan industri di Indonesia..kedepan harus slalu profesional agar kelak industri di Indonesia bisa berkembang bersain dgn industri di luar negeri;</li> <li>7. Pelayanan yg sangat memuaskan;</li> <li>8. Pemberian informasi lebih di tingkatkan;</li> <li>9. BPOM sdh cukup memadai untuk penerapan standarisasi pelayanan publik khususnya pengusaha sangat terbantu terbina menerapkan cara produksi pangan dengan benar;</li> <li>10. BPOM sdh cukup memadai untuk penerapan standarisasi pelayanan publik khususnya pengusaha sangat terbantu terbina menerapkan cara produksi pangan dengan benar;</li> <li>11. Informasi dan Respon pelayanan serta waktu Yang dibutuhkan cukup memuaskan.</li> </ol>
SKI/SKE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya sangat puas dengan kecepatan dan pelayanan penerbitan Sertifikat CPOTB Bertahap dari Balai Besar POM Makassar;</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>2. Terimah kasih atas kerja samanya bapak-bapak dan ibu-ibu petugas BALAI POM MAKASSAR;</p> <p>3. BPOM Makassar semakin baik kedepannya;</p> <p>4. Tetap pertahankan kinerja dan prosedur kerjanya, semuanya sangat memuaskan;</p> <p>5. Pelayanan di BPOM Makassar sangat memuaskan, dan para pegawainya sangat ramah dan menuntun kami dengan baik.</p>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<p>1. Pelayanan staf dan semua unit dalam kantor sangat memuaskan sejauh ini;</p> <p>2. Pelayanan sangat baik, lancar dan memuaskan;</p> <p>3. Terus ditingkatkan pelayanannya;</p> <p>4. Layanan cepat dan sangat membantu;</p> <p>5. Agar Pelayanan dipertahankan dan kalau bisa semakin ditingkatkan;</p> <p>6. Harapan kami semoga kedepan aplikasi lebih mudah dan gratis;</p> <p>7. Saran dan masukan, pada saat memberikan penjelasan harus jelas sehingga mudah dimengerti dan cepat dipahami;</p> <p>8. Sangat ramah;</p> <p>9. Semoga pelayanan dan kinerjanya dipertahankan;</p> <p>10. Sudah baik dan memuaskan pelayanan via medsos dari BPOM;</p> <p>11. Dalam proses pelayanan informasi terkait CDOB lebih ditingkatkan lagi;</p> <p>12. Informasi, terkait pelayanan dan aturan2 cara distribusi obat yang baik agar sering diupdate melalui media online;</p> <p>13. Sangat senang dengan pelayanan BPOM saat ini;</p> <p>14. Kualitas pelayanan perlu dipertahankan;</p> <p>15. Alhamdulillah pelayanan BPOM di makassar kami merasa sangat terbantu didalam menyelesaikan berkas di perusahaan kami. Thanks;</p> <p>16. Mudah2an urusan kerja sma dengan badan pom lancar dengan baik;</p> <p>17. Link untuk e registrasi yg kami temukan hanya untuk pangan , sedangkan untuk kosmetik kami tdk temukan, mungkin perlu adanya sosialisasi;</p> <p>18. Surveynya disederhanakan;</p> <p>19. Tetap pertahankan pelayan yang memuaskan seperti hari;</p> <p>20. Pada saat pemeriksaan mengenai CAPA agar lebih cepat lagi ditindaklanjuti, terimakasih;</p> <p>21. Pelayanan yang cepat dan baik, mohon dipertahankan;</p> <p>22. Semoga bisa dipertahankan kinerja dan rasa kekeluargaan dalam konsultasi.;</p> <p>23. Pelayanan dipertahankan dan ditingkatkan;</p> <p>24. Pelayanan sudah baik, tolong dipertahankan;</p> <p>25. Sangat memuaskan;</p> <p>26. Sangat informatif dan membantu. Terimakasih;</p> <p>27. Pertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik;</p> <p>28. Saya sangat puas dan berterima kasih atas pelayanan, arahan, dan bantuan Petugas dalam melayani;</p> <p>29. Pelayanan yang diberikan sangat memudahkan saya menyiapkan kelengkapan berkas;</p> <p>30. Petugas pelayanan diharapkan terus meningkatkan kompetensinya;</p> <p>31. Semoga BPOM Makassar tambah baik lagi;</p> <p>32. Pelayanan yang baik di pertahankan dan kedepannya lebih di tingkatkan;</p> <p>33. Penerbitan nomor MD agar lebih dipercepat lagi untuk kedepannya</p> <p>34. 1) Mungkin peningkatan sosialisasi prosedur dan tata cara pengurusan izin edar produk khususnya di bidang obat dan makanan. 2) Karena pentingnya izin edar</p>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>untuk melindungi masyarakat dari permainan produsen yang hanya mencari keuntungan tanpa peduli dengan kebutuhan kesehatan masyarakat, maka saran izin edar perlu diperluas. 3) Layanan petugas BPOM menyadarkan saya bahwa ternyata masih ada instansi yang memberikan layanan prima dengan penuh dedikasi memberikan bimbingan, arahan.</p> <p>35. Semoga pelayanannya selalu maksimal sehingga masyarakat bisa lebih nyaman, mudah, dan percaya lagi bahwa pengurusan izin Bpom tidak sesulit yang kita bayangkan selama ini;</p> <p>36. Semoga tambah sukses selalu;</p> <p>37. Sangat baik cara pelayanan petugas BBPOM Makassar;</p> <p>38. Pelayanan Bagus;</p> <p>39. Saran kami kalau bisa nomor registrasi BPOM dipercepat prosesnya apabila, sarana dan prasarana sudah sesuai std BPOM, atau sudah ada recomendasi dari BPOM setempat untuk ke pusat;</p> <p>40. Pelayanan memuaskan;</p> <p>41. Saya telah menerima informasi dari petugas, namun informasi tersebut berbeda dengan regulasi. Seharusnya informasi yang diberikan harus sesuai dengan regulasi terkait;</p> <p>42. Pelayanan yang sangat memuaskan;</p> <p>43. Sudah puas dengan pelayanannya, kiranya bisa di maksimalkan lagi;</p> <p>44. Semoga kedepannya tetap bisa memperbaharui kinerja yang selalu memuaskan;</p> <p>45. Semua penjelasan sudah cukup jelas;</p> <p>46. Semoga BPOM selalu memberikan kemudahan dan yang terbaik kepada UKM dan pengusaha kecil Semoga tim survey segera mensurvei kami Semoga izin BPOM MD kami segera terbit Semoga kelengkapan berkas tidak terlalu banyak dan mudah di kumpulkan;</p> <p>47. Pemberian informasi dan layanan sangat membantu dan memudahkan.;</p> <p>48. Terima kasih atas layanannya;</p> <p>49. Pembangunan BPOM mungkin lebih baiknya ada setiap daerah yaitu setiap kabupaten;</p> <p>50. Pelayanan sangat memuaskan;</p> <p>51. Pelayanan sangat baik;</p> <p>52. Semoga ada sosialisasi lebih lanjut untuk pengusaha ekonomi lemah mengenai perizinan yang dilaksanakan;</p> <p>53. Lebih ditingkatkan lagi yg ad saat ini;</p> <p>54. Tidak ada saran dan masukan karena sudah cukup puas dengan pelayanannya;</p> <p>55. Terimakasih banyak atas bantuan penjelasannya;</p> <p>56. Semoga tetap seperti ini dalam memberikan pelayanan;</p> <p>57. Alhamdulillah, terimakasih atas pelayanannya. semoga tetap istiqomah;</p> <p>58. Terimakasih semoga tetap istiqomah, Pelayanan sangat baik;</p> <p>59. Edukasi sangat bermanfaat untuk masyarakat awam;</p> <p>60. Diperhatikan pelayanannya;</p> <p>61. Alhamdulillah sangat memuaskan.</p>

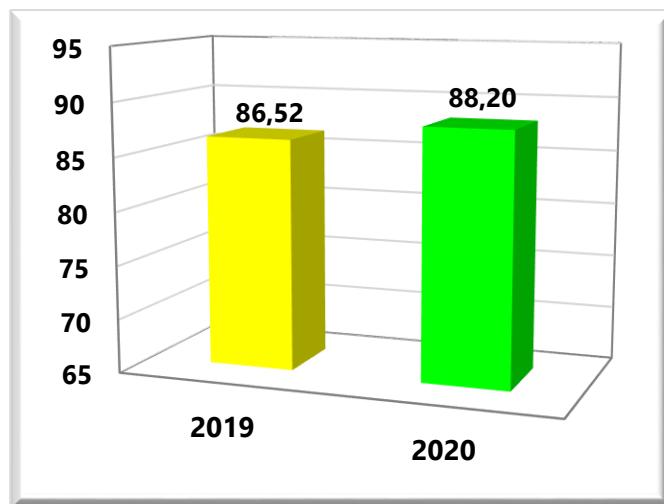
### 35. Hasil SKM BPOM di Jayapura

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Balai Besar POM di Jayapura dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 140**.

**Tabel 140. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Balai Besar POM di Jayapura**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	50	44
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	19	18
	<b>Jumlah</b>	<b>69</b>	<b>62</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 62 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Jayapura terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,20** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 88,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai Besar POM di Jayapura tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 39**.



**Gambar 39. Perbandingan Nilai SKM Balai Besar POM di Jayapura Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada Balai Besar POM di Jayapura tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 142**.

**Tabel 142. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai Besar POM di Jayapura Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	84,56	88,17	3,61
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,15	87,37	7,22
U3	Waktu Penyelesaian	80,88	87,37	6,49
U4	Biaya/Tarif	80,15	87,37	7,22
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,03	86,83	0,80
U6	Kompetensi Pelaksana	91,18	90,59	-0,59
U7	Perilaku Pelaksana	89,71	91,40	1,69
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,53	89,52	-9,01
U9	Sarana dan Prasarana	87,50	85,22	-2,28
<b>Total</b>		<b>86,52</b>	<b>88,20</b>	<b>1,68</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 143**.

**Tabel 143. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Balai Besar POM di Jayapura Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	87,88	86,36	87,50	86,36	87,12	91,29	91,29	89,39	85,61	<b>88,09</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	88,89	89,81	87,04	89,81	86,11	88,89	91,67	89,81	84,26	<b>88,48</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 144**.

**Tabel 144. Saran/Masukan Responden pada Balai Besar POM di Jayapura**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk pembayaran sampel di BPOM saja (kerjasama antara BPOM dan Bank terkait)</li> <li>2. Untuk hasil pengujian bisa lebih cepat diperolehnya</li> <li>3. Pelayanan sangat memuaskan</li> <li>4. Terima kasih dan BBPOM terus memberikan pelayanan yang terbaik</li> <li>5. Mohon bantuannya kiranya polres yang di pegunungan tengah agar koordinasi via telpon untuk dipercepat dikarenakan berpacu dengan waktu penanganan perkara.</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tetap dipertahankan pelayanan dan semoga lebih maksimal</li> <li>2. Masukannya ahar dimaksimalkan pelayanan berbasis online untuk menjangkau daerah yang jauh</li> <li>3. Kami mengharapkan terkait perizinan atau ada peraturan yg terbaru terkait IRTP bisa di bagikan pada Dinas Kesehatan Kota Jayapura sehingga dalam pengawasan kami semakin baik di masyarakat</li> <li>4. Uji sampel dari produk sebaiknya semakin lengkap parameternya. Supaya ketergantungan pada Lab luar semakin berkurang, Biayanya masih terlalu mahal dan waktunya masih terlalu lama serta standarisasinya</li> <li>5. Dipertahankan dan ditingkatkan pelayanan informasinya dan disosialisasikan agar masyarakat lebih tahu</li> </ol>

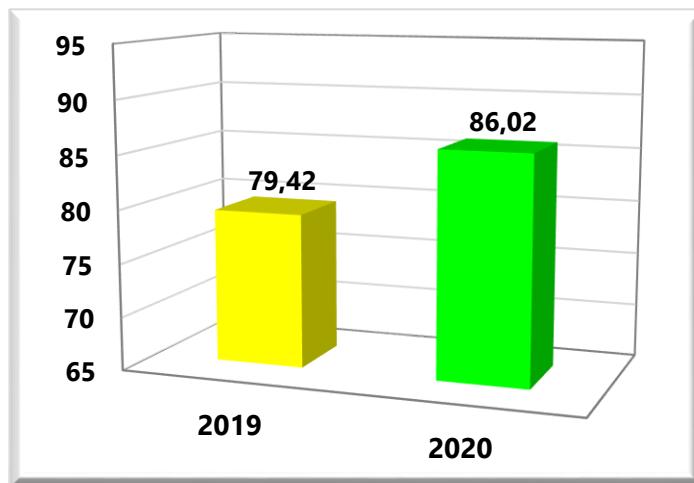
## 36. Hasil SKM BPOM di Jambi

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada BPOM di Jambi dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 145**.

**Tabel 145. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Jambi**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	93	75
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	51	45
<b>Jumlah</b>		<b>144</b>	<b>120</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 120 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BPOM di Jambi terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,02** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 81,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Jambi tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 40**.



**Gambar 40. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Jambi Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada BPOM di Jambi tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 146**.

**Tabel 146. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Jambi Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	81,32	85,69	4,37
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,56	86,53	10,97
U3	Waktu Penyelesaian	77,11	85,46	8,35
U4	Biaya/Tarif	66,71	86,11	19,4
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,21	85,69	6,48
U6	Kompetensi Pelaksana	81,18	86,39	5,21
U7	Perilaku Pelaksana	82,30	86,53	4,23
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,85	86,53	-5,32
U9	Sarana dan Prasarana	79,49	85,28	5,79
<b>Total</b>		<b>79,42</b>	<b>86,02</b>	<b>6,6</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 147**.

**Tabel 147. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Jambi  
Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	85,78	86,44	84,52	84,00	84,22	85,78	85,11	84,89	84,00	<b>84,97</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	85,56	86,67	87,04	<b>89,63</b>	88,15	87,41	<b>88,89</b>	<b>89,26</b>	87,41	<b>87,78</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 148**.

**Tabel 148. Saran/Masukan Responden pada Balai POM di Jambi**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semoga pelayanan lebih ditingkatkan</li> <li>2. Agar ruang tunggu pelayanan diberikan air mineral</li> <li>3. Sangat baik</li> <li>4. Petugas pelayanan sebaiknya berpakaian rapi dan menggunakan atribut kantor seperti sepatu, id card, dll.</li> <li>5. Karyawan staf BPOM ramah dan sopan saya sangat suka, Terima Kasih. Semoga Wabah Pandemi Covid 19 ini cepat berlalu, Aminn.</li> <li>6. Kalau memungkinkan one day service, sehingga tidak menunggu hingga keluar hasil untuk meminimalisir pengeluaran biaya perjalanan dinas</li> <li>7. Untuk setiap hasil pengujian jika hasil telah keluar agar segera diinformasikan kepada pihak pengirim sampel.</li> <li>8. Dimohon kepada petugas menempelkan atau adanya informasi digital tentang informasi produk dan besarnya biaya pengujian laboratorium suatu produk</li> </ol>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan ramah dan jelas</li> <li>2. Sangat bermanfaat</li> <li>3. Sudah baik pertahankan pelayanan</li> <li>4. Pelayanan sudah cukup baik</li> <li>5. Ditambah fasilitas charger HP</li> </ol>

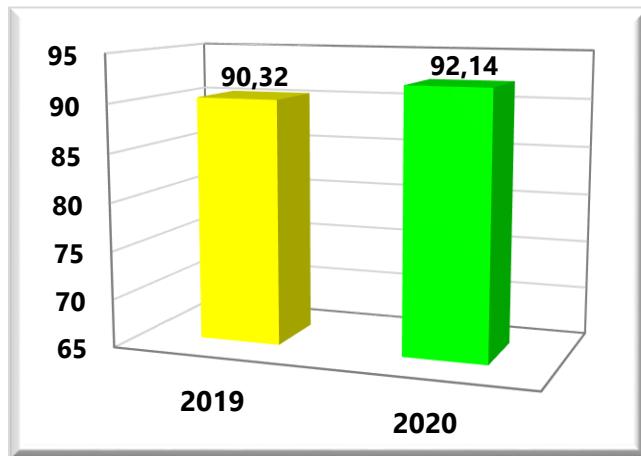
## 37. Hasil SKM BPOM di Bengkulu

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada BPOM di Bengkulu dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden layanan dapat dilihat pada **Tabel 149**.

**Tabel 149. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Bengkulu**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	100	80
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	30	28
<b>Jumlah</b>		<b>130</b>	<b>108</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 108 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BPOM di Bengkulu terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,14** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 89,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Bengkulu tahun 2020 mendapat kategori **A (Sangat Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 41**.



**Gambar 41. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Bengkulu Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Bengkulu tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 150**.

**Tabel 150. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Bengkulu Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	93,92	93,67	-0,25
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,81	93,83	8,02
U3	Waktu Penyelesaian	89,86	92,95	3,09
U4	Biaya/Tarif	72,97	93,83	20,86
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,27	92,75	-2,52
U6	Kompetensi Pelaksana	89,86	88,89	-0,97
U7	Perilaku Pelaksana	92,57	93,21	0,64
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100,00	91,51	-8,49
U9	Sarana dan Prasarana	92,57	88,58	-3,99
<b>Total</b>		<b>90,32</b>	<b>92,14</b>	<b>1,82</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 151**.

**Tabel 151. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Bengkulu Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	95,42	94,38	93,33	93,13	92,50	87,71	92,29	91,88	86,46	<b>91,90</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	88,69	92,26	91,87	95,83	93,45	92,26	95,83	90,48	94,64	<b>92,81</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 152**.

**Tabel 152. Saran/Masukan Responden pada Balai POM di Bengkulu**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Turunkan harga pengujian xt</li> <li>2. Ruang pelayanan nyaman</li> <li>3. Tidak ada indikasi pungutan liar</li> <li>4. Sudah bagus mohon dipertahankan</li> </ol>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lebih sering melakukan kegiatan KIE seperti ini</li> <li>2. Sangat terbantu dengan akses layanan melalui Whatsapp,maju terus BPOM</li> <li>3. Agar semakin memberikan yang terbaik</li> <li>4. Terus pertahankan</li> <li>5. Tolak Korupsi dengan bersih</li> <li>6. Maju terus BPOM</li> </ol>

### 38. Hasil SKM BPOM di Batam

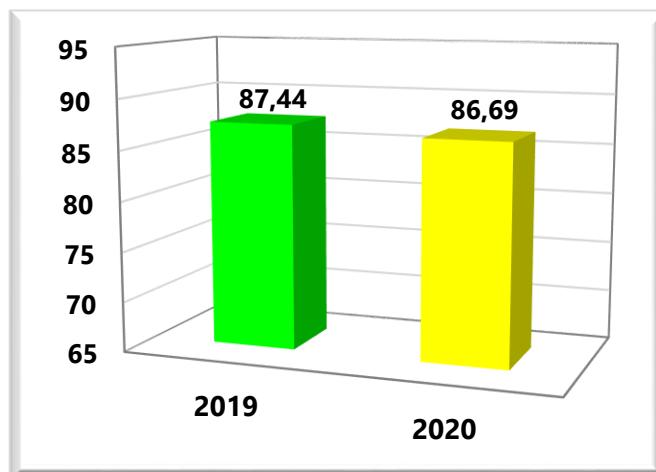
Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada BPOM di Batam dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 153**.

**Tabel 153. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Batam**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	3	3
2	SKI/SKE	17	16
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	95	76
<b>Jumlah</b>		<b>115</b>	<b>95</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 95 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Batam terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,69** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu 88,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Batam tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 disajikan pada

**Gambar 42.**



**Gambar 42. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Batam Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada BPOM di Batam tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 154**.

**Tabel 154. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Batam Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	83,46	82,26	-1,2
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,88	82,81	-0,07
U3	Waktu Penyelesaian	84,81	87,02	2,21
U4	Biaya/Tarif	86,15	86,67	0,52
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,65	84,74	1,09
U6	Kompetensi Pelaksana	89,04	88,77	-0,27
U7	Perilaku Pelaksana	91,73	92,46	0,73
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,46	89,82	-8,64
U9	Sarana dan Prasarana	86,73	85,61	-1,12
<b>Total</b>		<b>87,44</b>	<b>86,69</b>	<b>-0,75</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 155**.

**Tabel 155. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Batam Tahun 2019 dan 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	83,33	94,44	87,04	83,33	83,33	83,33	88,89	88,89	88,89	<b>86,83</b>
SKI/SKE	85,42	84,38	89,24	90,63	85,42	87,50	92,71	89,58	86,46	<b>87,92</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	81,58	82,02	86,55	85,96	84,65	89,25	92,54	89,91	85,31	<b>86,42</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 156**.

**Tabel 156. Saran/Masukan Pelanggan pada BPOM di Batam**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semua pelayanan sangat setuju, cepat tanggap dan jelas.</li> <li>2. Mohon agar pada hari libur tetap ada pelayanan untuk pengujian narkotika dikarenakan dalam pembuktian perkara pidana narkotika ada batasan waktu bagi penyidik Polri.</li> <li>3. Pelayanan sangat bagus</li> <li>4. Pelayanan petugas sangat baik. Lama waktu pengujian dan pengiriman hasil supaya lebih dipercepat lagi</li> </ol>
SKI/SKE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya sangat terbantu dengan pertolongan dari balai untuk berkomunikasi ke pusat..karna di Pom pusat susah sekali untuk dihubungi...gak tau apa yg harus dilakukan untuk proses selanjutnya jikalau tanpa bimbingan dari balai pom. Semoga petugas tetap sabar dan tanggungjawab dalam menjalankan tugasnya. Semangat... thanks</li> <li>2. Pelayanan balai pom sangat memuaskan</li> <li>3. Berharap BPOM yg di MPP sistem terkoneksi dengan BPOM yg di nongsa jadi pengambilan dokumen SKE bisa diambil di MPP</li> <li>4. Tempatnya jauh dari kota sehingga membutuhkan waktu yg cukup panjang</li> <li>5. Tolong lebih sering lagi untuk sidak produk<sup>2</sup> illegal dan produk<sup>2</sup> yg menggunakan kemasan tidak sesuai dgn ketentuan BPOM yang saat ini masih banyak beredar di pasar. Dan mohon para pelakunya ditindak tegas supaya ada efek jera Terima kasih.</li> <li>6. Tingkatkan standar pelayanan waktu</li> <li>7. Tindakan petugas dalam memberikan tanggapan terhadap penolakan SKI sangat responsif dan informatif!!</li> <li>8. Petugasnya ramah, sangat terbantu sekali, Terima Kasih</li> <li>9. Proses Pengajuan riset password berjalan dengan lancar dan cepat. Customer service lewat whatsapp membalas dengan sangat cepat dan membantu. Telpon juga sangat cepat diangkat dan sambungkan ke pihak yg bersangkutan. Proses SKI sudah selesai dalam 1 hari. Mantap</li> </ol>

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Saran/Masukan</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. sangat memuaskan</li> <li>2. Setiap petugas dari bpom sudah sangat jujur dalam pelayanan dan pengarahan nya Saran perlu digali info": dari lokasi./ daerah tertentu di btm dlm hal pengawasan semua izin pbf apotek/toko obat secara lengkap jangan sampai ada apotek/ toko obat izin kadaluarsa</li> <li>3. Semoga kedepannya semakin baik</li> <li>4. Stay safe, stay healthy</li> <li>5. Pertahankan kualitas pelayanan ini terus</li> <li>6. Semoga selalu melayani masyarakat dengan baik</li> <li>7. Senang sekali apabila diinfokan lagi tentang pelaksanaan penyuluhan maupun pelatihan yg diadakan BPOM batam</li> <li>8. Respon Petugas nya sangat baik, sedang dalam perjalanan (dalam kapal) masih mau menerima telephone dan VC.</li> <li>9. saran klu bisa di infokan atau sosialisasikan untuk peraturan yg berhubungan dgn perizinan ke apoteker fresh graduate terimakasih</li> <li>10. Salam sehat selalu</li> <li>11. Semoga selalu memberikan kemudahan dan pelayanan terbaik kepada semua customer</li> <li>12. Pelayanan sangat baik, respon juga cepat, ramah dan cara penyelesaian solusi juga cepat</li> <li>13. penjelasan yang sangat detail, petugas sangat ramah, jawaban yang diberikan sangat mudah dimengerti bagi orang awam. good job BPOIM batam</li> <li>14. Terima kasih kami ucapan kepada Khususnya Ibu Natari yang telah melayani kami dengan baik dalam pengurusan registrasi BPOM. Semoga BPOM tetap Jaya.</li> <li>15. Pelayanan cukup memuaskan. Terimakasih Badan POM.</li> <li>16. kinerja sudah bagus</li> <li>17. pelayanan sangat memuaskan terima kasih</li> <li>18. sangat puas dg informasi yg diberikan terhadap pengaduan yg saya berikan.. dipertahankan!!</li> <li>19. Cukup baik, next kalau ada yang tidak mengerti petugas jangan bosan</li> <li>20. Sudah ok</li> <li>21. Semoga pelayanan semakin baik dan terus ditingkatkan</li> <li>22. Petugas ibu tere sangat baik responnya</li> <li>23. respon sangat cepat dan baik</li> <li>24. Perlu disosialisasikan lagi website, youtube dan medsos lainnya terkait pelayanan di BPOM Batam. Agar masyarakat tidak perlu bolak balik ke kantor ataupun menelepon. Di website agar dibuat informasi yang lengkap terkait prosedur pelayanan agar lebih memudahkan.</li> <li>25. No coment</li> <li>26. Semoga bisa lebih baik</li> <li>27. Alhamdulillah pelayanan bagus. Pertahankan dan tingkatkan terus pelayanan yang sudah baik ini.</li> <li>28. Lebih ditingkatkan lagi</li> <li>29. Saran dan Masukan : 1. Memberikan suatu alur adminitrasi yang valid, sehingga si pelanggan dapat mempersiapkan berkas tidak berulang-ulang 2. memfasilitasi pembuatan berkas kepada pelanggan, sehingga pelanggan tidak kebingungan dalam pemenuhan kelengkapan berkas. 3. sistem jemput bola kepada pelanggan yang ingin membuat izin BPOM/ tanpa pelanggan datang ke kantor. 4. membuat</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>iven izin Bpom secara berkala, sehingga dapat memotivasi UKM untuk membuat izin demikian terima kasih kurang lebihnya saya mohon maaf yang sebesar besarnya.</p> <p>30. Proses Pengajuan riset password berjalan dengan lancar dan cepat. Customer service lewat whatsapp membalas dengan sangat cepat dan membantu. Telpon juga sangat cepat d angkat dan d sambungkan k pihak yg bersangkutan. Proses SKI sudah selesai dalam 1 hari. Mantap</p> <p>31. Sebaiknya pelayanan di Mall Pelayanan Publik dapat di aktifkan kembali agar lebih mudah dijangkau oleh para konsumen / pelaku usaha.</p> <p>32. Pelayanan agar diberikan lebih cepat</p> <p>33. Semoga kedepan Regulasi semakin mudah Dan lebih cepat.</p> <p>34. Tempatnya jauh dari kota sehingga membutuhkan waktu yg cukup panjang</p> <p>35. Petugas nya ramah, sangat terbantu sekali, Terima Kasih</p> <p>36. Pengurusan notifikasi kosmetik supaya dapat dilakukan di Balai POM Batam agar tidak terlalu repot ke Jakarta dan tidak menghabiskan waktu yang lama. Untuk pengkajian bahan baku kosmetik diharapkan bisa dikaji di Balai POM Batam. Masukan: Selain di MPP agar pelayanan dapat dibuka di mall yang lain agar bisa di jangkau</p> <p>37. Untuk rekomendasi atas produk kosmetik yg dimohonkan ke balai pom di batam untuk lebih dipermudah kembali, mengingat prosedur yang begitu banyak,terimakasih</p> <p>38. Pelayanan BPOM saat ini baik, smoga smakin ditingkatkan. Terima kasih</p> <p>39. Menurut saya dari semua service pemerintah, di sini servisnya yang paling bagus, cepat dan mudah. Terima kasih</p> <p>40. Terima kasih informasinya sangat membantu sekali</p> <p>41. Over all good</p> <p>42. Pelayanan Sudah Bagus</p> <p>43. Tetap dipertahankan pelayanan yang telah diberikan, telah profesional dan komunikasi yang bagus.</p> <p>44. semua sudah baik</p> <p>45. kalau bisa prosedurnya jangan banyak2 agar memudahkan dan menarik untuk masyarakat mendaftarkan usahanya atau izin edarnya ke BPOM RI</p>

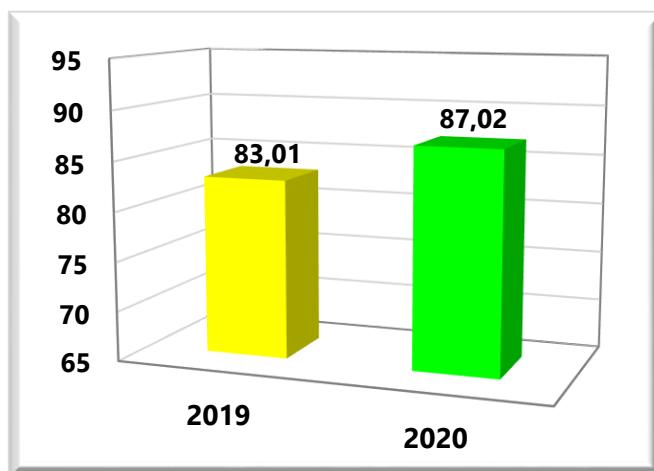
## 39. Hasil SKM BPOM di Kupang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada BPOM di Kupang dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 157.**

**Tabel 157. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Kupang**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	60	52
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	32	30
	<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>82</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 82 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BPOM di Kupang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,02** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 84,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Kupang tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Kupang tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 43**.



**Gambar 43. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Kupang Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Kupang tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 158**.

**Tabel 158. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Kupang Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	80,90	83,13	2,23
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,58	84,55	1,97
U3	Waktu Penyelesaian	82,30	86,25	3,95
U4	Biaya/Tarif	73,88	86,99	13,11
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,21	86,38	7,17
U6	Kompetensi Pelaksana	81,18	89,02	7,84
U7	Perilaku Pelaksana	85,39	92,68	7,29
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,31	88,62	-9,69
U9	Sarana dan Prasarana	85,11	85,57	0,46
<b>Total</b>		<b>83,21</b>	<b>87,02</b>	<b>3,81</b>

Keterangan:

- |        |  |
|--------|--|
| Blue   | Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00) |
| White  | Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 – 88,30)         |
| Yellow | Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)  |
| Red    | Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)   |

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 159**.

**Tabel 159. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Kupang Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	83,65	85,26	86,22	89,10	86,54	88,46	92,31	87,82	85,26	<b>87,18</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	82,22	83,33	86,30	83,33	86,11	90,00	93,33	90,00	86,11	<b>86,75</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 160**.

**Tabel 160. Saran/Masukan Responden pada Balai POM di Kupang**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"><li>Pertahankan yang sudah baik dan terus tingkatkan</li><li>Dimohon agar biaya uji lab ditinjau kembali berkaitan dengan usaha mikro, terima kasih</li><li>Ini pertama kali ke Balai POM dan sudah dilayani petugas dengan "sangat baik". Makasih God bless dan terus tingkatkan pelayanannya</li><li>Agar pelayanan yang sudah bagus tetap dipertahankan . Terima kasih</li><li>Semoga menjaga dan meningkatkan pelayanan</li><li>Pertahankan kinerja kerja yang bagus ini</li><li>waktu pengujian agar lebih cepat</li><li>Agar dipertahankan dan ditingkatkan.terima kasih</li><li>Ramah dan Cepat dalam melayani</li><li>Pertahankan standard pelayanan yg ada saat ini, syukur kalau mau ditingkatkan lagi</li><li>Pelayanannya sangat baik dan terus ditingkatkan</li><li>Pada dasarnya Balai Pom sudah memberikan dari segi pelayanan, fasilitas sudah sangat memadai. Semua sudah sangat dipermudah, diharapkan kedepannya sistem atau pelayanan informasi baru dapat diperbarui lagi secara Online terkait informasi POM sehingga semua warga dapat dengan mudah mengakses data POM dengan simulasi dan ditambah animasi yang di desain semenarik mungkin sehingga dapat diterima pada semua tingkat kelompok masyarakat dan tentunya menggunakan bahasa yang mudah di pahami semua lapisan masyarakat yang pada hari ini sudah mulai aktif menggunakan internet. Salam</li></ol>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"><li>Sangat ramah dan bagus pelayanan yang dilakukan.. Tuhan Memberkati</li><li>Semoga BPOM di Kupang selalu memberikan informasi terbaru dan terpercaya</li></ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>3. Untuk mempermudah pembayaran disarankan Balai POM menyiapkan mesin ATM. Makasih</p> <p>4. Untuk pelayanan mulai dari penerimaan dan memberi solusi sangat baik. Semoga tetap dipertahankan</p> <p>5. Balai POM di Kupang terus intens dalam melakukan pengawasan Obat dan Makanan di masyarakat Keterlambatan tanggapan pertanyaan sedikit lama jadi terkadang kami pun di kabupaten lambat mengambil tindakan.</p>

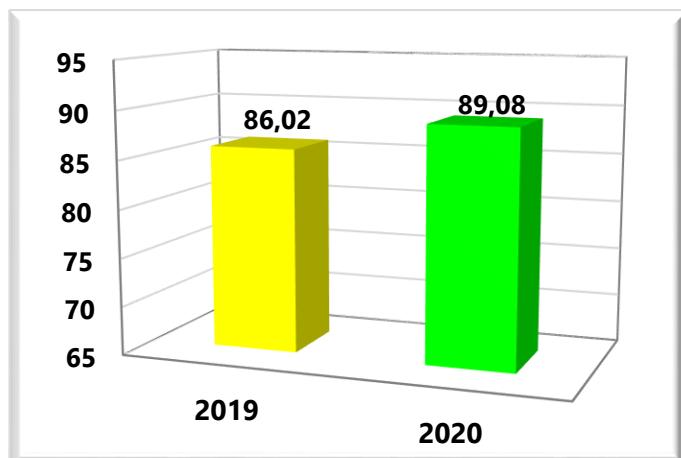
## 40. Hasil SKM BPOM di Palu

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada BPOM di Palu dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 161**.

**Tabel 161. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Palu**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	63	54
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	19	18
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>72</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 72 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BPOM di Palu terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,08** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 87,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Palu tahun 2020 mendapat kategori **A (Sangat Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 44**.



**Gambar 44. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Palu Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada BPOM di Palu tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 162**

**Tabel 162. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Palu Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	86,32	87,73	1,41
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,84	88,66	1,82
U3	Waktu Penyelesaian	83,95	88,50	4,55
U4	Biaya/Tarif	86,05	88,19	2,14
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,16	89,12	5,96
U6	Kompetensi Pelaksana	82,63	89,81	7,18
U7	Perilaku Pelaksana	86,32	92,13	5,81
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,68	90,51	-3,17
U9	Sarana dan Prasarana	85,26	87,04	1,78
<b>Total</b>		<b>86,02</b>	<b>89,08</b>	<b>3,06</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 163**.

**Tabel 163. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Palu Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	86,11	87,04	87,04	83,33	88,89	89,81	90,74	88,89	87,04	<b>87,65</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	88,27	89,20	88,99	89,20	89,81	89,81	92,59	91,05	87,04	<b>89,55</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 164**.

**Tabel 164. Saran/Masukan Responden pada Balai POM di Palu**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agar waktu pemeriksaan Lab dapat lebih dipercepat lagi</li> <li>2. waktu menunggu hasil lab di percepat</li> <li>3. Semoga lebih baik lagi dalam pelayanannya</li> <li>4. Semoga kegiatan selanjutnya lebih seru dan bermanfaat.</li> <li>5. Semoga selalu bersinerhi trus untuk masyarakat sehingga usaha-usaha micro antusias untuk mendaftarkan makanan di bpom</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	6. Pelayanan publik cukup baik semoga kedepannya lebih baik lagi sehingga pelayanan dapat dilakukan secara optimal
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan lebih dipermudah, layanan lebih dipercepat serta biaya jangan terlalu mahal terutama dalam pengujian sampel yang mendukung program BPOM di Palu</li> <li>2. Semakin ditingkatkan pelayanannya BPOM Palu</li> <li>3. Diperluas aja layanan Informasi secara onlinenya mungkin bisa melalui Iklan Publik di Sosmed / Youtube . Atau mungkin boleh buat tour keliling kota dan mengadakan Event /Seminar seputar Obat dan Kosmetik. Bisa juga dijadilin pameran mungkin biar Orang orang bisa lebih paham mengenai legal / ilegal nya suatu produk Obat dan makanan</li> <li>4. Kami selaku pelaku usaha mengharapkan bimbingan terkait kebijakan yang telah ditentukan untuk kepentingan dan keamanan produk yang kami buat serta memberikan pelatihan terkait hal tersebut demi keamanan dan kepuasan pelanggan yang bernilai ekonomis. Sekian dari saya terimakasih atas pelayanan dan bimbingannya mohon dipertahankan</li> <li>5. Pemberian atau pelayanan untuk info yang berkelanjutan mohon diperhatikan, segera beri info yg diminta kepada pemohon</li> <li>6. Sebaiknya BPOM ada akun Instagram nya dan memberi informasi lewat Instagram Dan semua orang bisa mengakses Dan mengetahui syarat2 dan ketentuan izin BPOM</li> <li>7. Pelayanan sangat membantu terkait informasi yg kami butuhkan, pelayanan ramah, Dan penjelasan cukup padat, singkat dan jelas</li> <li>8. Mungkin kedepannya lebih dikembangkan lagi item2 pengujian kualitas air tdk hanya sebatas untuk air dikonsumsi tp bisa juga untuk kepentingan dinas atau riset</li> <li>9. Untuk Pelayanan kami dri kab.sdh cukup puas Krn bisa dapatkan informasi yg jelas semoga kedepanya bisa di pertahankan dan bahkan mgkn bs lebih di tingkatkan dlm hal Pelayanan prima utk semua</li> <li>10. Jangka waktu pemberian Hasil pengujian sampel dari memasukkan sampel sampai menerima hasil pengujian sampel kalau bisa di persingkat waktunya. Lebih cepat lebih baik. Karna informasi yang CEPAT dan akurat lebih dibutuhkan.</li> </ol>

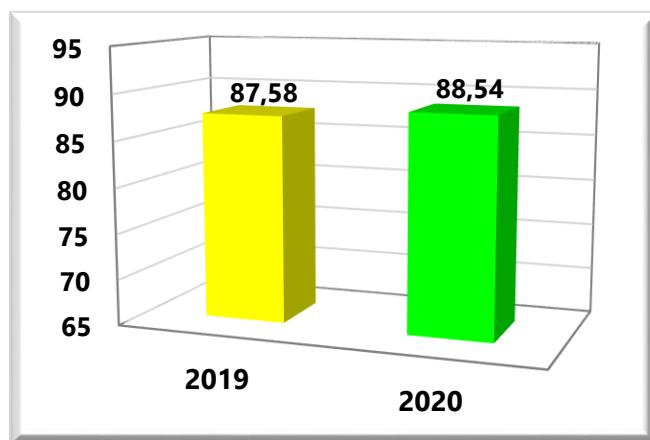
## 41. Hasil SKM BPOM di Kendari

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada BPOM di Kendari dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 165**.

**Tabel 165. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Kendari**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	9	9
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	70	59
<b>Jumlah</b>		<b>79</b>	<b>68</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 68 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BPOM di Kendari terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,54** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 88,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Kendari tahun 2020 mendapat kategori **A (Sangat Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 45**.



**Gambar 45. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Kendari Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada BPOM di Kendari tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 166**.

**Tabel 166. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Kendari Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	84,56	85,54	0,98
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,56	87,25	2,69
U3	Waktu Penyelesaian	83,46	87,58	4,12
U4	Biaya/Tarif	83,82	89,22	5,4
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,19	88,24	4,05
U6	Kompetensi Pelaksana	86,76	89,71	2,95
U7	Perilaku Pelaksana	93,38	93,38	0
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,43	89,71	-7,72
U9	Sarana dan Prasarana	90,07	86,27	-3,8
<b>Total</b>		<b>87,58</b>	<b>88,54</b>	<b>0,96</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 167**.

**Tabel 167. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Kendari Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	79,63	77,78	77,78	79,63	79,63	81,48	83,33	81,48	81,38	<b>80,25</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	86,44	88,70	89,08	90,68	89,55	90,96	94,92	90,96	87,01	<b>89,81</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 168**.

**Tabel 168. Saran/Masukan Responden pada Balai POM di Kendari**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respon WA pada jam kantor semoga lebih baik</li> <li>2. Pengujian dalam bentuk yg nyata tanpa pungli dan memberikan informasi yang akurat</li> <li>3. Pertahankan keramahan nya para pegawai ,dan kalau bisa pelayanannya itu biayanya jgn terlalu mahal</li> <li>4. Pelayanannya bagus dan para pegawainya sangat ramah. Pertahankan Kebaikannya</li> <li>5. Layani tamu dengan baik</li> <li>6. pelayanannya sangat baik, saran dari saya jika ada yang mau pergi membayar diberitahu cara membayarnya agar yang melaukan pengujian tdk keliru dalam membayar</li> <li>7. Kegiatan ini sangat bermanfaat, jika memungkinkan sebaiknya diadakan secara berkala</li> <li>8. Ramah dan loyal dalam pelayanan</li> </ol>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. sejauh ini saya mendapatkan pelayan dan infoemasi yang begitu jelas dan baik,, saran sy dipertahankan yang sudah ada keren sudah maju tegnologi nya</li> <li>2. Pertahankan dan tingkatkan mutu pelayanan</li> <li>3. Semoga pelayan dan kedepannya bisa ikut melibatkan pelajar dalam segala bentuk sosialisasi BPOM kendari</li> <li>4. Kinerja petugas nya sangat efektif dan sistematis</li> <li>5. tingkatkan terus pelayanan, dan beri kemudahan pada apoteker mandiri yang memproduksi produk bukan masyarakat biasa</li> <li>6. Pelayanan harus sesuai dengan prosedur dan tidak berbelit belit</li> <li>7. Personil petugas layanan perlu ditambah dan kualitas layanan lebih ditingkatkan</li> </ol>

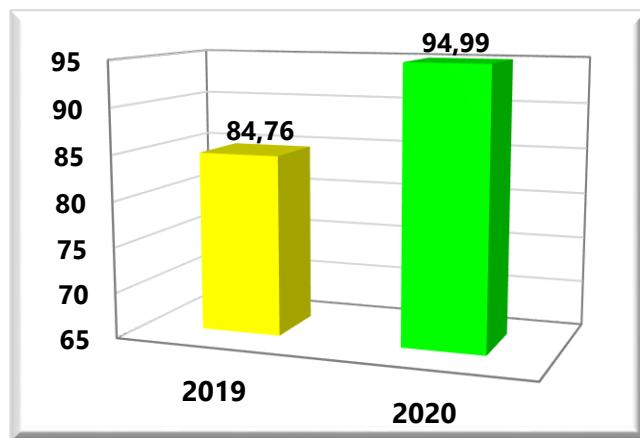
## 42. Hasil SKM BPOM di Ambon

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada BPOM di Ambon dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 169**.

**Tabel 169. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Ambon**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	14	14
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	34	31
	<b>Jumlah</b>	<b>48</b>	<b>45</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 45 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BPOM di Ambon terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **94,99** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 85,50. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Ambon tahun 2020 mendapat kategori **A (Sangat Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Ambon tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 46**.



**Gambar 46. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Ambon Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Ambon tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 170**.

**Tabel 170. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Ambon Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	75,00	93,33	8,33

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,97	92,22	-5,75
U3	Waktu Penyelesaian	75,00	90,86	15,86
U4	Biaya/Tarif	95,27	94,44	-0,83
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,00	94,81	19,81
U6	Kompetensi Pelaksana	76,35	98,89	22,54
U7	Perilaku Pelaksana	79,73	94,44	14,73
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100,00	97,41	-2,59
U9	Sarana dan Prasarana	88,51	98,52	10,01
<b>Total</b>		<b>84,76</b>	<b>94,99</b>	<b>6,48</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 171**.

**Tabel 171. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Ambon Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	94,05	96,43	95,24	94,05	94,05	97,62	95,24	92,86	96,43	<b>95,11</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	93,01	90,32	88,89	94,62	95,16	99,46	94,09	99,46	99,46	<b>94,94</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 172**.

**Tabel 172. Saran/Masukan Responden pada Balai POM di Ambon**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	-
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. lebih transparan lagi dalam penyediaan informasi</li> <li>2. kalau bisa untuk petugas satpamnya dikasi fasilitas seperti awal biar kelihatan bagus</li> <li>3. tingkatkan terus kecepatan dan informasi ke masyarakat</li> <li>4. biarlah ke depan balai pom lebih bersemangat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pelayanannya</li> <li>5. lebih ditingkatkan lagi pelayanannya, makin aktif untuk memberikan informasi karena pendapat saya banyak masyarakat akan tertarik untuk menerima informasi tersebut</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>6. secara berkala harus melakukan monev produk pangan di lapangan ( pusat/ kios/mal/ supermarket ) terkait keamanan pangan</p> <p>7. sebaiknya pelayanan penyuluhan dari Balai POM ke sekolah-sekolah terus ditingkatkan agar semmua sekolah lebih memahami tentang makanan yang baik untuk dikonsumsikan</p> <p>8. selamat melayani masyarakat dengan mengedepankan profesionalisme. salam sukses</p>

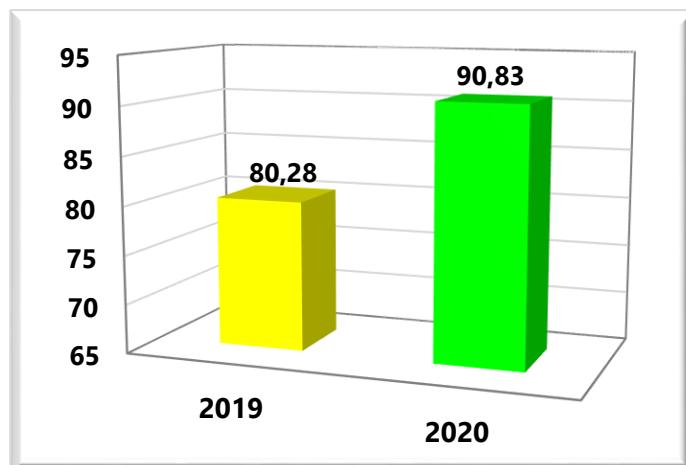
### 43. Hasil SKM BPOM di Pangkalpinang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada BPOM di Pangkalpinang dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 173**.

**Tabel 173. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Pangkalpinang**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	9	9
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	34	31
<b>Jumlah</b>		<b>43</b>	<b>40</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 40 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Pangkalpinang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **90,83** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 81,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Pangkalpinang tahun 2020 mendapat kategori **A (Sangat Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 disajikan pada **Gambar 47**.



**Gambar 47. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Pangkalpinang Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada BPOM di Pangkalpinang tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 174**.

**Tabel 174. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Pangkalpinang Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	79,88	90,42	10,54
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,88	91,67	11,79
U3	Waktu Penyelesaian	77,44	90,00	12,56
U4	Biaya/Tarif	72,56	89,58	17,02
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,27	89,17	9,9
U6	Kompetensi Pelaksana	82,93	92,50	9,57
U7	Perilaku Pelaksana	82,32	94,17	11,85
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,46	91,67	0,21
U9	Sarana dan Prasarana	76,83	88,33	11,5
<b>Total</b>		<b>80,28</b>	<b>90,83</b>	<b>10,55</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 175**.

**Tabel 175. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Pangkalpinang Tahun 2019 dan 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	98,15	96,30	95,06	98,15	96,30	96,30	98,15	98,15	92,59	<b>96,57</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	88,17	90,32	88,53	87,10	87,10	91,40	93,01	89,78	87,10	<b>89,17</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 176**.

**Tabel 176. Saran/Masukan Pelanggan pada BPOM di Pangkalpinang**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	-
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengurusan untuk Usaha Obat Herbal agar dipermudah karena kita memiliki kekayaan alam dan keunggulan dibidang ini. Cintai produk lokal Indonesia.</li> <li>2. Tingkatkan lagi keramahan pelayanan agar menjadi lebih baik lagi.</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>3. Pemberian informasi oleh BPOM sangat selektif dan harus diperiksa sebulan sekali.</p> <p>4. Sebaiknya BPOM Pangkalpinang memiliki aplikasi tersendiri untuk memudahkan masyarakat.</p> <p>5. Untuk laboratorium harus ada sarana dan prasarana untuk uji sampel produk (baru) di BPOM daerah.</p> <p>6. Menambahkan pelayanan dan informasi kepada masyarakat yang lebih baik lagi.</p> <p>7. Untuk lebih ditingkatkan lagi dan dijaga tingkat pelayanan kepada masyarakat yang sudah baik.</p> <p>8. Pada saat pandemi ini, mungkin bisa diperbanyak kegiatan penyebaran informasi secara virtual baik bagi pelaku UMKM dan masyarakat Bangka Belitung umumnya.</p> <p>9. Terus berikan kontribusi ke masyarakat untuk pelayanan yang berintegritas.</p> <p>10. Supaya masyarakat atau toko sembako di desa untuk bisa mendapatkan informasi dan pelayanan dari BPOM.</p> <p>11. Mohon dilakukan sosialisasi tentang keberadaan dan pelayanan yg diberikan oleh BPOM pangkalpinang hingga ke kabupaten Bangka Barat.</p> <p>12. Dilakukan penyuluhan pada kader sekolah.</p> <p>13. Pertahankan. Maju terus bpom pangkalpinang.</p> <p>14. Saya ucapan terimakasih kepada BPOM Bangka Belitung atas pelayanan yg baik dan ramah. khususnya yg sy rasakan sendiri, terutama saat membutuhkan.</p> <p>15. Menurut saya pelayanan dalam komunikasi dan respon yang diberikan sudah sangat baik untuk saat ini, semoga tetap seperti ini.</p> <p>16. Sejauh ini informasi dan pelayanan yang saya butuhkan terpenuhi dengan baik, prasarana juga sesuai dengan kondisi saat ini.</p> <p>17. Apresiasi buat unit pelayanan ini, meskipun dimasa pandemi cepat melayani pertanyaan saya meskipun dilakukan pada malam hari.</p>

#### 44. Hasil SKM BPOM di Gorontalo

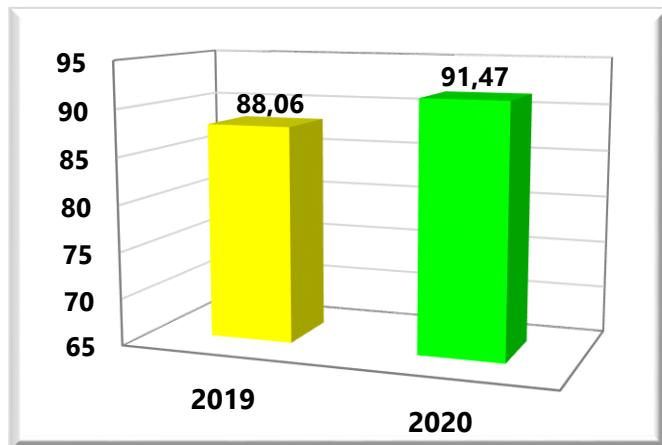
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada BPOM di Gorontalo dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 177**.

**Tabel 177. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Gorontalo**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	28	26
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	25	24
<b>Jumlah</b>		<b>53</b>	<b>50</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 50 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BPOM di Gorontalo terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,47** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 89,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Gorontalo tahun 2020 mendapat kategori **A**

**(Sangat Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Gorontalo tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 48**.



**Gambar 48. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Gorontalo Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Gorontalo tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 178**.

**Tabel 178. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Gorontalo Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	85,81	92,00	6,19
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,19	89,67	0,48
U3	Waktu Penyelesaian	84,46	90,22	5,77
U4	Biaya/Tarif	79,73	90,33	10,6
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,14	90,67	5,53
U6	Kompetensi Pelaksana	87,16	94,33	7,17
U7	Perilaku Pelaksana	91,22	94,67	3,45
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,59	92,00	-2,59
U9	Sarana dan Prasarana	95,27	89,33	-5,94
<b>Total</b>		<b>88,06</b>	<b>91,47</b>	<b>3,41</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 179**.

**Tabel 179. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Gorontalo  
Tahun 2020**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	95,51	92,31	90,38	91,03	91,67	94,87	94,87	92,31	89,10	<b>92,45</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	88,19	86,81	90,05	89,58	89,58	93,73	94,44	91,67	89,58	<b>90,41</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 180**.

**Tabel 180. Saran/Masukan Responden pada Balai POM di Gorontalo**

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lebih bersinergi lagi dalam mengawasi obat dan makanan di seluruh daerah di provinsi gorontalo</li> <li>2. ditingkatkan lebih baik lagi pelayanan publiknya</li> <li>3. pelayanan di bpom gorontalo, sangat mudah dan cepat serta memiliki pengawai yang mempunyai intgritas tinggi</li> <li>4. Untuk pengujian di hari libur lebih di maksimalkan, karena kami terkendala dengan waktu yg di berikan waktu hanya 6 hari dan terkendala hari libur NASIONAL yg menjadi kendala kami krna di kami tidak ada yg namanya libur bila ada Tersangka Narkotika</li> <li>5. Menurut pribadi dan instansi kami bahwa BPOM provinsi Gorontalo sudah baik pelayanannya dan kami merasa puas dengan pelayan tersebut.</li> <li>6. Kegiatan ini lebih sering diadakan agar bisa mengedukasi masyarakat tentang pentingnya mengetahui makanan sehat dan aman serta tdk berbahaya ut kesehatan kita</li> <li>7. Kegiatannya Keren Saran Semoga kegiatannya di ulang lagi</li> <li>8. Semoga kegiatan ini dapat di laksanakan di kemudian hari</li> <li>9. Pelayanan sangat bagus</li> <li>10. Untuk pelayanan sudah sangat baik, seluruh civitas sangat ramah.. semoga selalu sukses untuk BPOM</li> <li>11. Agar ke depan nanti balai Pom dapat meningkatkan Fasilitas Leb dan menambah Petugas Leb.</li> <li>12. Untuk harga kalau bisa dapat dikurangi. Selebihnya saya puas dengan layanannya</li> </ol>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saran/Masukan diharapkan Kepada pihak B POM Gorontalo, agar lebih meninjau kembali products Kadaluarsa di toko maupun warung -warung kecil.</li> <li>2. pelayanannya sangat bagus. the best for bpom gorontalo</li> <li>3. Saran saya, mungkin untuk konten di BPOM mungkin bisa lebih remaja lagi? Misalnya dari pemilihan kata, warna, dan gambar, begitupun visualisasi melalui video, karena kita ketahui bersama bahwa biasanya remaja saat ini lebih tertarik dengan sesuatu yang mereka rasa sesuai dengan konsep pergaulan mereka, dimulai dari kata2 dll. Tetapi kata2 tersebut juga bisa dimengerti oleh orang</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	<p>dewasa, intinya bahasa tersebut meremaja namun universal, semisal "kepo" dll. Untuk isi konten menurut saya sangat2 baik dan selalu mengedukasi</p> <p>4. Untuk pelayanan pada balai POM di Gorontalo. Untuk lebih membukakan cabang pelayanan kepada masyarakat yang ada di kampung, yang notabennya mereka masih awam tentang hal yang mengnai POM itu sendiri, dan seharusnya setiap desa di Goronto mempunyai desa binaan, Terima Kasih</p> <p>5. Bpom Gorontalo selalu Kereen... terus semangat memberantas pelanggaran dibidang Obat dan makanan</p> <p>6. Semoga makin bagus lg pelayanannya udh ok</p> <p>7. Semoga pelayanan semakin ditingkatkan demi kesejahteraan masyarakat</p> <p>8. Semoga ada sosialisasi seperti kemarin lagi, ditunggu ya</p> <p>9. Acara yang dilakukan Balai POM sangat menarik, saya akan mengikuti lagi jika ada acara seperti ini lagi.</p> <p>10. pengujian produk dari umkm/ ikm tidak perlu dibebani biaya yang memberatkan. kalau bisa pemerintah memberikan subsidi dan kemudahan untuk mendapatkan izin bpom. yang lebih penting adalah pengawasan dan pendampingan/ pembinaan terhadap pelaku ikm, sehingga kualitas produk terjamin keamanannya dan produk indonesia menjadi tuan rumah di negeri sendiri. terima kasih.</p> <p>11. Semoga izin edar bpom bisa lebih mudah bagi UMKM</p>

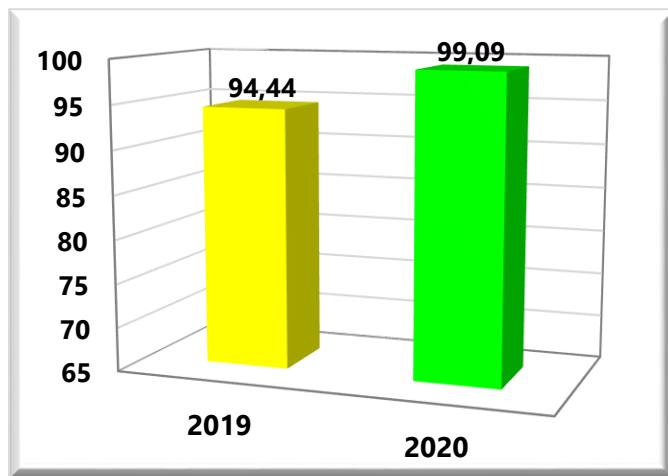
## 45. Hasil SKM BPOM di Manokwari

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada BPOM di Manokwari dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 181**.

**Tabel 181 Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Manokwari**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	8	8
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	20	19
<b>Jumlah</b>		<b>28</b>	<b>27</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 27 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Manokwari terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **99,09** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 89,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Manokwari tahun 2020 mendapat kategori **A (Sangat Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 49**.



**Gambar 49. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Manokwari Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada BPOM di Manokwari tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 182**.

**Tabel 182. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Manokwari Tahun 2019 dan 2020**

Unsur pelayanan		2019	2020	Naik/Turun
U1	Persyaratan	95,83	98,15	2,32
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,83	98,77	2,94
U3	Waktu Penyelesaian	87,50	99,18	11,68
U4	Biaya/Tarif	91,67	100,00	8,33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,83	99,38	3,55
U6	Kompetensi Pelaksana	95,83	99,38	3,55
U7	Perilaku Pelaksana	100,00	100,00	-
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,50	98,77	11,27
U9	Sarana dan Prasarana	100,00	98,15	-1,85
<b>Total</b>		<b>94,44</b>	<b>99,09</b>	<b>4,65</b>

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2020 disajikan pada **Tabel 183**.

**Tabel 183. Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Manokwari Tahun 2020**

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>	<b>Nilai per Layanan</b>
Pengujian	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,92	97,92	<b>99,54</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	97,93	98,25	98,83	100,00	99,12	99,12	100,00	99,12	98,25	<b>98,90</b>

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 184**.

**Tabel 184. Saran/Masukan Responden pada Balai POM di Manokwari**

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Saran/Masukan</b>
Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengurusan CDOB agar kiranya jangan dipersulit</li> <li>2. Biaya pengujian air minum pada lab BPOM Papua Barat agar bisa dipertimbangkan kembali</li> <li>3. Mohon kalau bisa ada ruangan khusus untuk pelaksanaan pemeriksa saksi ahlinya di BPOM. kalau bisa sebelum dilakukan pemeriksaan saksi ahli mohon sebelumnya dikirim terlebih dahulu hasil pengujian barang bukti melalui WA penyidik sekaligus identitas saksi ahli yang mau diambil keterangan ahlinya. Untuk lainnya sudah mantap/bagus dan dipertahankan, bila perlu ditingkatkan.</li> <li>4. Lebih ditingkatkan pelayanan yang saat ini sudah sangat bagus</li> <li>5. Semangat BPOM Manokwari</li> <li>6. Sudah sangat jelas</li> <li>7. Sudah bagus semua, tinggal dipertahankan apa yang sudah bagus</li> <li>8. Mohon bimbingannya terus dari BPOM</li> </ol>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ke depannya pelayanan dan pengurusan agar dipermudah</li> <li>2. Sebaiknya para petugas lebih memahami sistem alur dan sebaiknya para petugas memahami lebih detail proses alur filterisasi air agar produksi AMDK bisa terpantau</li> <li>3. Saran kami untuk semua pelayanan publik mohon dapat melihat tingkat kemampuan yang dilayani sehingga segala informasi dapat diserap oleh pelanggan mengingat tingkat kemampuan kita sangat berbeda</li> <li>4. Semua hal tentang pengaduan diterima dengan baik</li> <li>5. Pengawasan ke toko-toko dibuat semakin intens agar anak-anak terlindung dari makanan-makanan/jajanan yang tidak sehat.</li> <li>6. Masih belum tahu lokasi Loka POM</li> <li>7. Pelayanan lebih ditingkatkan lagi</li> <li>8. Penertiban operasi izin edar khususnya AMIU mungkin bisa lebih ditingkatkan, karena bisa menurunkan kredibilitas produk yang sudah mengantongi izin edar BPOM</li> <li>9. Sejauh ini sudah cukup baik dalam pelayanan</li> <li>10. Semoga kedepan labih bagus lagi.</li> <li>11. Pelayanan BPOM sangat baik</li> </ol>

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	12. Semoga BPOM semakin terdepan dan menjadi pengayom bagi kami pengusaha. 13. Sangat bagus 14. BPOM Manokwari memang oke

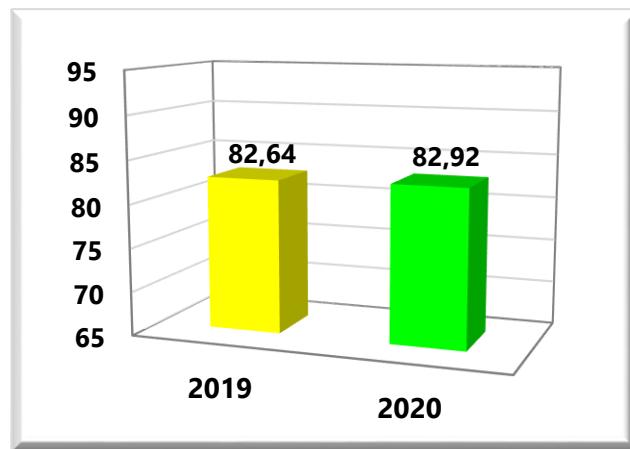
## 46. Hasil SKM BPOM di Mamuju

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada BPOM di Mamuju dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 185**.

**Tabel 185. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Mamuju**

Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	9	9
<b>Jumlah</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 9 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BPOM di Mamuju terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **82,92** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu 83,50. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Mamuju tahun 2020 mendapat kategori **B (Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 50**.



**Gambar 50. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Mamuju Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada BPOM di Mamuju tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 186**.

**Tabel 186. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Mamuju  
Tahun 2019 dan 2020**

<b>Unsur pelayanan</b>		<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Naik/ Turun</b>
U1	Persyaratan	81,25	79,63	-1,62
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,00	79,63	4,63
U3	Waktu Penyelesaian	81,25	79,63	-1,62
U4	Biaya/Tarif	93,75	72,22	-21,53
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,00	79,63	4,63
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50	88,89	1,39
U7	Perilaku Pelaksana	87,60	90,74	3,14
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,75	90,74	-3,01
U9	Sarana dan Prasarana	68,75	85,19	16,44
<b>Total</b>		<b>82,64</b>	<b>82,92</b>	<b>2,45</b>

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)

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 188**.

**Tabel 188. Saran/Masukan Responden pada Balai POM di Mamuju**

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Saran/Masukan</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dipertahankan keramahan pelayanan</li> <li>2. Lebih ditingkatkan lagi dalam pengawasan produk makanan yang beredar</li> <li>3. BPOM harus punya perpanjangan tangan di setiap kabupaten/kota agar memudahkan masyarakat mengakses informasi dan melakukan setiap produk yang sesuai ketentuan perundang-undangan</li> <li>4. Meningkatkan pelayan dan memperbanyak sosialisasi kepada masyarakat</li> <li>5. Semoga badan pom selalu memberi klarifikasi mengenai produk aman dan tidak aman biar masyarakat lebih percaya mana yang baik di gunakan dan dikonsumsi</li> <li>6. Apabila terdapat kegiatan yg berupa online maupun langsung diharapkan pemberian arahan dalam mengikuti kegiatan tersebut bisa lebih jelas lagi dan waktu pemberian informasi yg lebih jelas lagi. Terima kasih</li> <li>7. Sebaiknya petugas balai memberikan pelatihan kepada APJ di bagian distribusi, minimal 1 tahun sekali mengenai hal2 yg terkait di bidang distribusi obat-obatan, dan mengadakan kegiatan yg membangun bagi APJ di bidang distribusi. terimakasih.</li> <li>8. Dimohon pihak balai sering melakukan pelatihan pada pimpinan dalam bidang distribusi</li> <li>9. Terima kasih atas sambutan dan pelayanannya sangat baik menurut kami, semoga terus dipertahankan.</li> </ol>

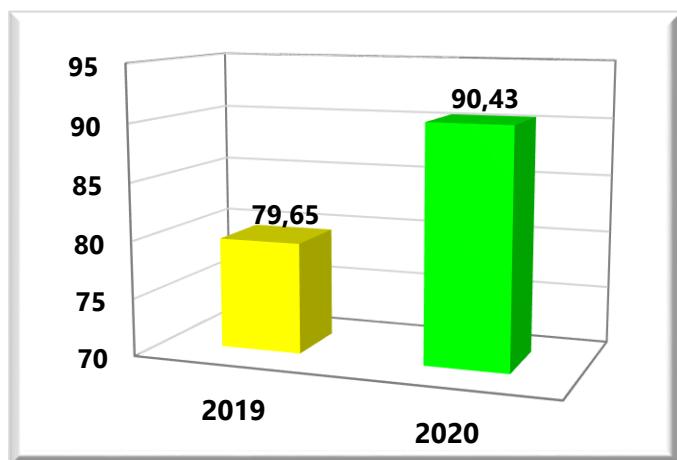
## 47. Hasil SKM BPOM di Sofifi

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada BPOM di Sofifi dilakukan terhadap 1 (satu) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 189**.

**Tabel 189. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Sofifi**

Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	10	10
<b>Jumlah</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 10 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BPOM di Sofifi terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **90,43** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 81,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Sofifi tahun 2020 mendapat kategori **A (Sa-ngat Baik)** dengan perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 seperti disajikan pada **Gambar 51**.



**Gambar 51. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Sofifi Tahun 2019 dan 2020**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pada BPOM di Sofifi tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada **Tabel 190**.

**Tabel 190. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Sofifi  
Tahun 2019 dan 2020**

<b>Unsur pelayanan</b>		<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Naik/ Turun</b>
U1	Persyaratan	76,79	91,67	14,88
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,00	90,00	15,00
U3	Waktu Penyelesaian	76,79	90,56	13,77
U4	Biaya/Tarif	78,57	85,00	6,43
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,79	91,67	14,88
U6	Kompetensi Pelaksana	80,36	88,33	7,97
U7	Perilaku Pelaksana	80,36	93,33	12,97
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,64	93,33	-1,31
U9	Sarana dan Prasarana	76,79	90,00	13,21
<b>Total</b>		<b>79,56</b>	<b>90,43</b>	<b>10,87</b>

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)

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 191**.

**Tabel 191. Saran/Masukan Responden pada Balai POM di Sofifi**

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Saran/Masukan</b>
Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya merasa puas dengan pelayanan BPOM di Sofifi jadi saya harap agar kedepan agar mempertahankan kinerjanya.</li> <li>2. Terus lanjutkan memberi pelayanan yang baik</li> </ol>

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 1. Kesimpulan

**S**urvei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Inspektorat Utama Badan POM pada tahun 2020 merupakan salah satu *tools* dalam evaluasi pelayanan publik di lingkungan Badan POM untuk mengetahui tingkat kinerja unit-unit pelayanan. Nilai SKM tahun 2020 sebanyak 10 (sepuluh) atau 21% unit pelayanan publik tidak mencapai target dan/atau mengalami penurunan, dengan rincian sebagai berikut:

NO	Unit Pelayanan	2019	2020	Naik/ Turun	Target 2020	Tercapai/ Tidak tercapai terhadap target
1	Dit. Registrasi Obat	79,93	82,37	2,44	82,00	Tercapai
2	Dit. Pengawasan Produksi Obat, NPP	83,27	85,16	1,89	85,00	Tercapai
3	Dit. Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, NPP	86,36	88,01	1,65	87,50	Tercapai
4	Dit. Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	83,72	85,30	1,58	85,00	Tercapai
5	Dit. Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	76,70	81,36	4,66	79,00	Tercapai
6	Dit. Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	84,25	86,07	1,82	86,00	Tercapai
7	Dit. Pengawasan Kosmetik	81,29	83,63	2,34	83,50	Tercapai
8	Dit. Standardisasi Pangan Olahan	83,27	83,88	0,61	85,00	Tidak Tercapai
9	Dit. Registrasi Pangan Olahan	83,96	82,60	-1,36	85,50	Tidak Tercapai
10	Dit. Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang	86,99	80,85	-6,14	88,00	Tidak Tercapai
11	Dit. Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru	84,03	89,40	5,37	85,50	Tercapai
12	Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha	81,48	86,90	5,42	84,00	Tercapai
13	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	82,20	89,51	7,31	84,50	Tercapai
14	Biro Humas dan Dukungan Strategis Pimpinan	77,08	85,30	8,22	79,50	Tercapai
15	Balai Besar POM Di Banda Aceh	84,41	93,44	9,03	85,00	Tercapai
16	Balai Besar POM Di Medan	89,12	89,87	0,75	89,50	Tercapai
17	Balai Besar POM Di Padang	87,77	89,97	2,20	88,50	Tercapai
18	Balai Besar POM Di Pekanbaru	90,24	92,00	1,76	89,50	Tercapai
19	Balai Besar POM Di Palembang	94,39	91,74	-2,65	89,50	Tercapai
20	Balai Besar POM Di Bandar Lampung	85,16	92,08	6,92	86,00	Tercapai
21	Balai Besar POM Di Jakarta	86,17	88,19	2,02	87,50	Tercapai
22	Balai Besar POM Di Bandung	87,28	85,91	-1,37	88,50	Tidak Tercapai
23	Balai Besar POM Di Semarang	86,51	88,11	1,60	88,00	Tercapai

NO	Unit Pelayanan	2019	2020	Naik/ Turun	Target 2020	Tercapai/ Tidak tercapai terhadap target
24	Balai Besar POM Di Yogyakarta	87,91	89,10	1,19	88,50	Tercapai
25	Balai Besar POM Di Surabaya	94,20	91,50	-2,70	89,50	Tercapai
26	Balai Besar POM Di Serang	85,82	85,51	-0,31	86,50	Tidak Tercapai
27	Balai Besar POM Di Denpasar	91,32	89,28	-2,04	89,50	Tidak Tercapai
28	Balai Besar POM Di Mataram	86,90	90,51	3,61	88,00	Tercapai
29	Balai Besar POM Di Pontianak	89,40	89,32	-0,08	89,50	Tidak Tercapai
30	Balai Besar POM Di Palangka Raya	86,96	89,40	2,44	88,00	Tercapai
31	Balai Besar POM Di Banjarmasin	87,90	89,18	1,28	88,50	Tercapai
32	Balai Besar POM Di Samarinda	86,03	85,16	-0,87	87,50	Tidak Tercapai
33	Balai Besar POM Di Manado	81,15	88,12	6,97	82,50	Tercapai
34	Balai Besar POM Di Makassar	88,77	93,31	4,54	89,00	Tercapai
35	Balai Besar POM Di Jayapura	86,52	88,20	1,68	88,00	Tercapai
36	Balai POM Di Jambi	79,42	86,02	6,60	81,00	Tercapai
37	Balai POM Di Bengkulu	90,32	92,14	1,82	89,50	Tercapai
38	Balai POM Di Batam	87,44	86,69	-0,75	88,50	Tidak Tercapai
39	Balai POM Di Kupang	83,21	87,02	3,81	84,00	Tercapai
40	Balai POM Di Palu	86,02	89,08	3,06	87,50	Tercapai
41	Balai POM Di Kendari	87,58	88,54	0,96	88,50	Tercapai
42	Balai POM Di Ambon	84,76	94,99	10,23	85,50	Tercapai
43	Balai POM Di Pangkalpinang	80,28	90,83	10,55	81,50	Tercapai
44	Balai POM Di Gorontalo	88,06	91,47	3,41	89,00	Tercapai
45	Balai POM Di Manokwari	94,44	99,09	4,65	89,50	Tercapai
46	Balai POM Di Mamuju	82,64	82,92	0,28	83,50	Tidak Tercapai
47	Balai POM Di Sofifi	79,56	90,43	10,87	81,00	Tercapai

## 2. Rekomendasi

Atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020, direkomendasikan setiap unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM agar:

- Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).
- Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan
- Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*)

- d. Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pelayanan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.

**LAMPIRAN**

**Kuesioner Survei Layanan Publik Tahun 2020**



Tanggal Survei		
Tanggal	Bulan	Tahun

### I. KETERANGAN RESPONDEN

Nama : _____	Pekerjaan utama	
Umur : _____	Pelajar / mahasiswa - 1	Pegawai swasta - 5
Jenis Kelamin : _____	Peneliti/dosen - 2	Wiraswasta - 6
No. HP : _____	PNS/TNI/Polri - 3	Lainnya - 7
Pendidikan terakhir :	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	
≤ SMA atau sederajat - 1	D4/S1 - 3	<input type="checkbox"/>
D1/D2/D3 - 2	S2/Profesi/S3 - 4	<input type="checkbox"/>

### II. JENIS PELAYANAN

1 Jenis pelayanan yang diterima :		
2 Presentase tahapan penyelesaian:	%	

### III. KUESIONER

#### A. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

##### U1. Persyaratan

1 Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemuatan persyaratan pelayanan?	1. Sangat Tidak Mudah	<input type="checkbox"/>
	2. Tidak Mudah	<input type="checkbox"/>
	3. Kurang Mudah	<input type="checkbox"/>
	4. Cukup Mudah	<input type="checkbox"/>
	5. Mudah	<input type="checkbox"/>
	6. Sangat Mudah	<input type="checkbox"/>

##### U2. Prosedur

2 Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	1. Sangat Tidak Mudah	<input type="checkbox"/>
	2. Tidak Mudah	<input type="checkbox"/>
	3. Kurang Mudah	<input type="checkbox"/>
	4. Cukup Mudah	<input type="checkbox"/>
	5. Mudah	<input type="checkbox"/>
	6. Sangat Mudah	<input type="checkbox"/>

##### U3. Waktu

3 Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	1. Sangat Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/>
	2. Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/>
	3. Kurang Sesuai	<input type="checkbox"/>
	4. Cukup Sesuai	<input type="checkbox"/>
	5. Sesuai	<input type="checkbox"/>
	6. Sangat Sesuai	<input type="checkbox"/>
4 Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	1. Sangat Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/>
	2. Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/>
	3. Kurang Sesuai	<input type="checkbox"/>
	4. Cukup Sesuai	<input type="checkbox"/>
	5. Sesuai	<input type="checkbox"/>
	6. Sangat Sesuai	<input type="checkbox"/>
5 Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	1. Sangat Lambat	<input type="checkbox"/>
	2. Lambat	<input type="checkbox"/>
	3. Kurang Cepat	<input type="checkbox"/>
	4. Cukup Cepat	<input type="checkbox"/>
	5. Cepat	<input type="checkbox"/>
	6. Sangat Cepat	<input type="checkbox"/>

<b>U4. Biaya</b>			
6	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	1. Sangat Tidak Jelas 2. Tidak Jelas 3. Kurang Jelas 4. Cukup Jelas 5. Jelas 6. Sangat Jelas	<input type="checkbox"/>
<b>U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>			
7	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1. Sangat Tidak Sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai 4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai	<input type="checkbox"/>
<b>U6. Kompetensi</b>			
8	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	1. Sangat Tidak Memadai 2. Tidak Memadai 3. Kurang Memadai 4. Cukup Memadai 5. Memadai 6. Sangat Memadai	<input type="checkbox"/>
<b>U7. Perilaku</b>			
9	Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju	<input type="checkbox"/>
<b>U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>			
10	Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	1. Sangat Tidak Baik 2. Tidak Baik 3. Kurang Baik 4. Cukup Baik 5. Baik 6. Sangat Baik	<input type="checkbox"/>
<b>U9. Sarana dan prasarana</b>			
11	Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	1. Sangat Tidak Lengkap 2. Tidak Lengkap 3. Kurang Lengkap 4. Cukup Lengkap 5. Lengkap 6. Sangat Lengkap	<input type="checkbox"/>
<b>B. PERSEPSI ANTI KORUPSI</b>			
Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini?			
1	Petugas pada unit pelayanan ini berintegritas dalam pelaksanaan tugasnya	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju	<input type="checkbox"/>
2	Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju	<input type="checkbox"/>
3	Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju	<input type="checkbox"/>

4	Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju	<input type="checkbox"/>
5	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju	<input type="checkbox"/>
6	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan /perantara /biro	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju	<input type="checkbox"/>

#### IV. SARAN DAN MASUKAN

**INSPEKTORAT UTAMA  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**  
Jalan Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat