# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Direktorat Standardisasi Obat, NPPZA
Badan Pengawas Obat dan Makanan

2025

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

## DAFTAR ISI


**DAFTAR ISI** ii
**SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM** iii
**BAB I** 1
**PENDAHULUAN** 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 1
1.3 Metode Pengumpulan Data 2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 3
1.5 Penentuan Jumlah Responden 3
**BAB II** 4
**ANALISIS DATA SKM** 4
2.1 Analisis Responden 4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 6
2.4 Tren Nilai SKM 8
**BAB III** 9
**HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA** 9
**BAB IV** 11
**KESIMPULAN** 11
**LAMPIRAN** 12
1. Kuesioner 12
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 13




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

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Dra. Tri Asti Isnariani, Apt, M.Pharm. |
| NIP | : | 19690414 200212 2 001 |
| Jabatan | : | Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif |
| Unit Kerja | : | Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif |

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 19 Agustus 2025
Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

Dra. Tri Asti Isnariani, Apt, M.Pharm.
NIP. 19690414 200212 2 001



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

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

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

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



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

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

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

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

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif**: Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



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

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

### 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

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

### 1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 221 dan sampel sebanyak 49 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

| No | Jenis Pelayanan | Populasi | Sampel |
|---|---|---|---|
| 1 | Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif | 221 | 49 |
| **Jumlah** | | **221** | **49** |



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

# BAB II

# ANALISIS DATA SKM

## 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 49 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE (%) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-Laki | 6 | 12,25 |
| | | Perempuan | 43 | 87,75 |
| 2 | Pendidikan | Tidak Sekolah | 0 | 0 |
| | | SD/Sederajat | 0 | 0 |
| | | SMP/Sederajat | 0 | 0 |
| | | SMA/Sederajat | 0 | 0 |
| | | D1/D2/D3 | 1 | 2,04 |
| | | D4/S1 | 9 | 18,37 |
| | | S2/Profesi/S3 | 39 | 79,59 |
| 3 | Pekerjaan | Pegawai BUMN/D | 3 | 6,12 |
| | | Pegawai swasta | 37 | 75,51 |
| | | Pelajar /mahasiswa | 6 | 12,25 |
| | | Peneliti/dosen | 1 | 2,04 |
| | | PNS/TNI/Polri | 1 | 2,04 |
| | | Lainnya | 1 | 2,04 |
| 4 | Kategori Pengguna Layanan | Non Disabilitas | 0 | 0 |
| | | Disabilitas | 0 | 0 |



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

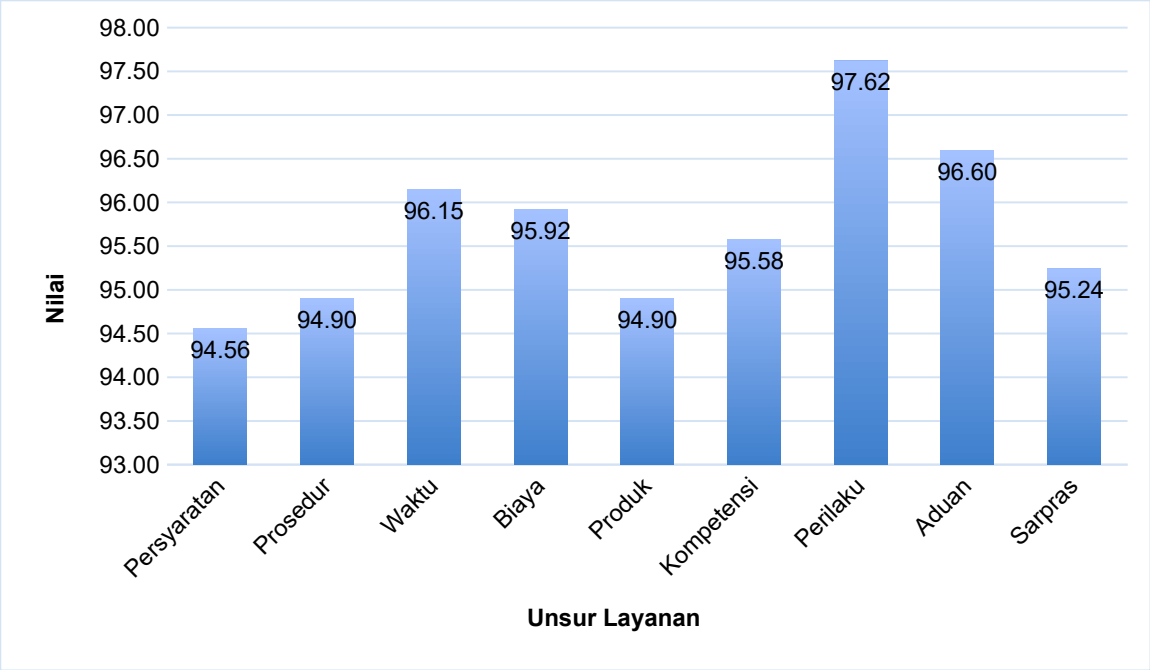
**2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan**

| No. | Jenis Layanan | Jumlah Respon den | Persya-ratan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Peri-laku | Aduan | Sarpras | IKM Per Jenis Layanan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif | 49 | 94,56 | 94,90 | 96,15 | 95,92 | 94,90 | 95,58 | 97,62 | 96,60 | 95,24 | 95,72 |
| Rerata IKM Per Unsur | | | 94,56 | 94,90 | 96,15 | 95,92 | 94,90 | 95,58 | 97,62 | 96,60 | 95,24 | 95,72 |
| IKM Unit Layanan | | | 95,72 | | | | | | | | | |
| Mutu Unit Layanan | | | A | | | | | | | | | |



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

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur




### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan, kemudian aspek sistem, mekanisme dan prosedur, serta produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan tiga isu yang paling menjadi perhatian masyarakat pelaku usaha. Secara kuantitatif, ketiga unsur ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 94,56. Selanjutnya, unsur sistem, mekanisme dan prosedur serta unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang mendapatkan nila 94,90 merupakan nilai terendah kedua

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan, responsivitas, serta kemampuan petugas untuk memberikan solusi yang memuaskan. Apresiasi juga diberikan terhadap kualitas konsultasi, profesionalisme, kejelasan informasi, keramahan layanan, kecepatan pemberian tanggapan, serta penggunaan sistem digital yang efisien. Secara keseluruhan, layanan telah berjalan baik tanpa adanya keluhan yang signifikan terkait pelayanan maupun masalah lainnya. Selain itu, responden menyampaikan perlunya penyebaran informasi melalui berbagai media dan sarana lainnya untuk memperluas jangkauan pemahaman masyarakat. Hal ini menjadi peluang untuk mengoptimalkan layanan, baik dari sisi kejelasan informasi, kemudahan prosedur, maupun kualitas hasil layanan.

Berdasarkan hasil survei tersebut, unit kami merencanakan rencana tindak lanjut yang



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

tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat pelaku usaha. Fokus utama kami mencakup penyempurnaan informasi persyaratan dan prosedur melalui berbagai kanal komunikasi. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan:

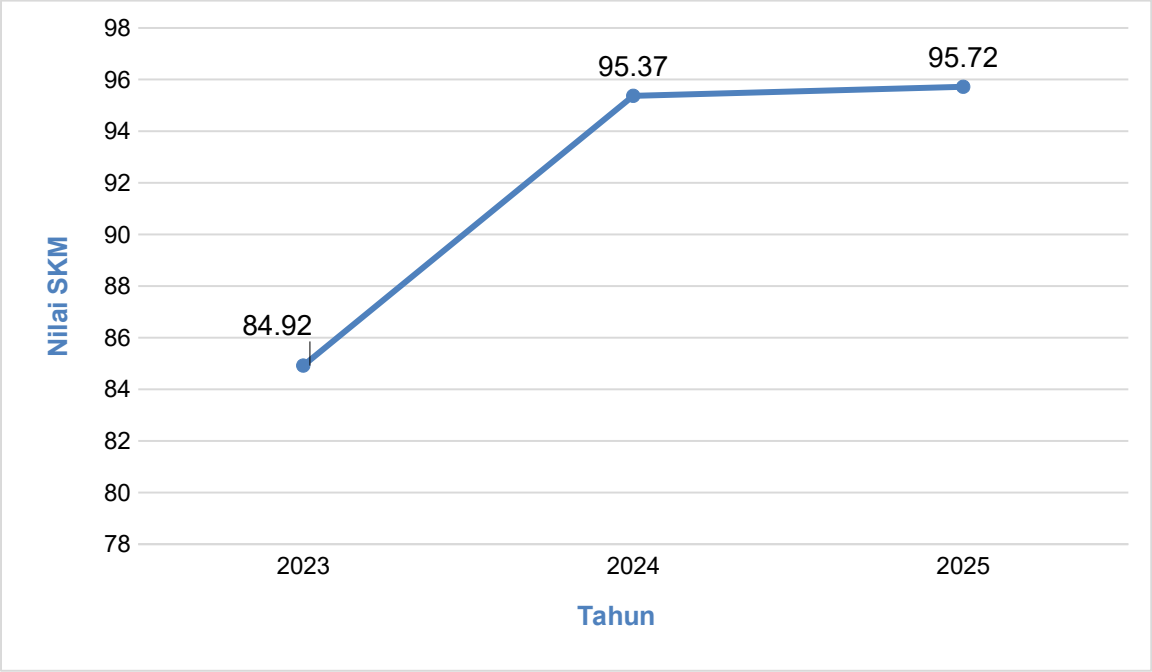
| No. | Unsur | Rencana Tindak Lanjut | Waktu | Penanggung Jawab |
|---|---|---|---|---|
| **1** | **Persyaratan** | Menyediakan infografis persyaratan yang sederhana dan mudah diakses di berbagai media termasuk *subsite* SISOBAT dan media sosial. | **Desember 2025** | **Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik** |
| **2** | **Sistem, mekanisme dan prosedur** | Menyusun *flowchart* alur layanan yang ringkas dan jelas, mudah diakses di berbagai media termasuk *subsite* SISOBAT dan media sosial. | **Desember 2025** | **Tim Pokja Pelayanan Publik**<br>**Tim Pokja Pelayanan Publik** |
| **3** | **Produk spesifikasi jenis pelayanan** | Meningkatkan kualitas pendokumentasian hasil layanan. | **Desember 2025** | **Tim Pokja Pelayanan Publik**<br>**Tim Pokja Pelayanan Publik** |
| | | Penjaminan mutu hasil layanan melalui evaluasi kepuasan terhadap produk layanan secara berkala. | **Desember 2025** | **Tim Pokja Pelayanan Publik**<br>**Tim Pokja Pelayanan Publik** |



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

### 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif dilihat melalui grafik berikut :




Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.



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

# BAB III

## HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024**

| No | Unsur | IKM |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 95,14 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 95,49 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 94,10 |
| 4 | Biaya/Tarif | 95,49 |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 94,10 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 96,18 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 96,88 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 96,53 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 94,44 |

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



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

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi) | Dokumentasi Kegiatan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Memperbarui Frequently Asked Questions (FAQ) pada subsite SISOBAT, serta melakukan otomatisasi FAQ terkini | Sudah | - | https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/491 |
| 2 | Membuat dan memperbarui database hasil konsultasi sebagai referensi untuk jawaban konsultasi. | Sudah | - | https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/491 |
| 3 | Melaksanakan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Direktorat Standardisasi ONPPZA | Sudah | - | https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/491 |
| 4 | Memperbarui brosur pelayanan sesuai masukan Forum Konsultasi Publik pada Gedung Pelayanan Publik Terpadu BPOM (Gedung Athena BPOM Lantai 1) dan media sosial. | Sudah | - | https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/491 |
| 5 | Berkoordinasi dengan tim pengembang terkait pengembangdan dan permasalahan sistem pada subsite SISOBAT. | Sudah | - | https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/491 |
| 6 | Berkoordinasi dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan untuk pengembangan SISOBAT secara berkelanjutan. | Sudah | - | https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/491 |
| 7 | Rapat Pengembangan SISOBAT dengan tim Pengembang | Sudah | - | https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/491 |



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

# BAB IV

# KESIMPULAN

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

- Sebanyak 49 orang mengisi SKM pada Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif. Layanan Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 49 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,72. Nilai SKM Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Persyaratan (U1), Sistem, mekanisme dan prosedur (U2), serta Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5).
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 19 Agustus 2025
Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

Dra. Tri Asti Isnariani, Apt, M.Pharm.
NIP. 19690414 200212 2 001



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

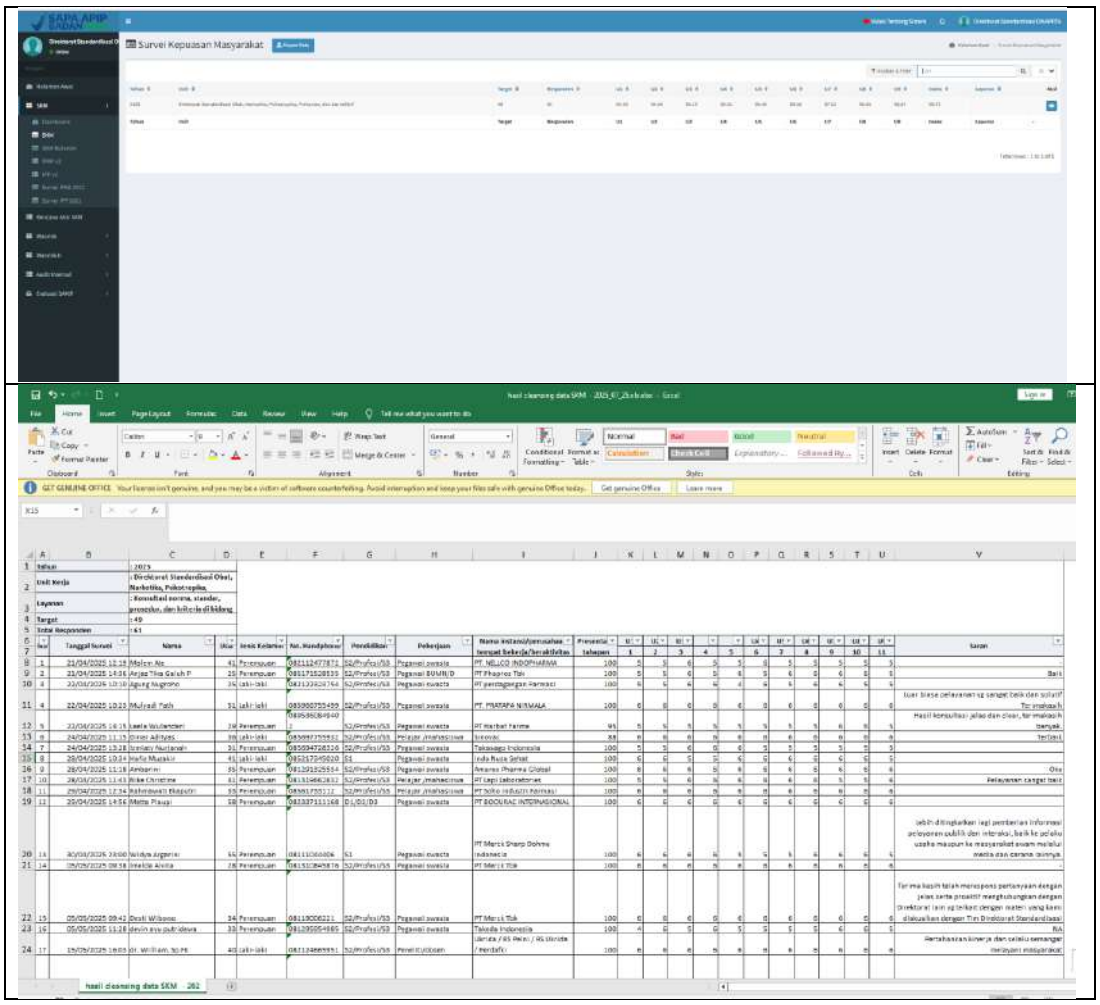
# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

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

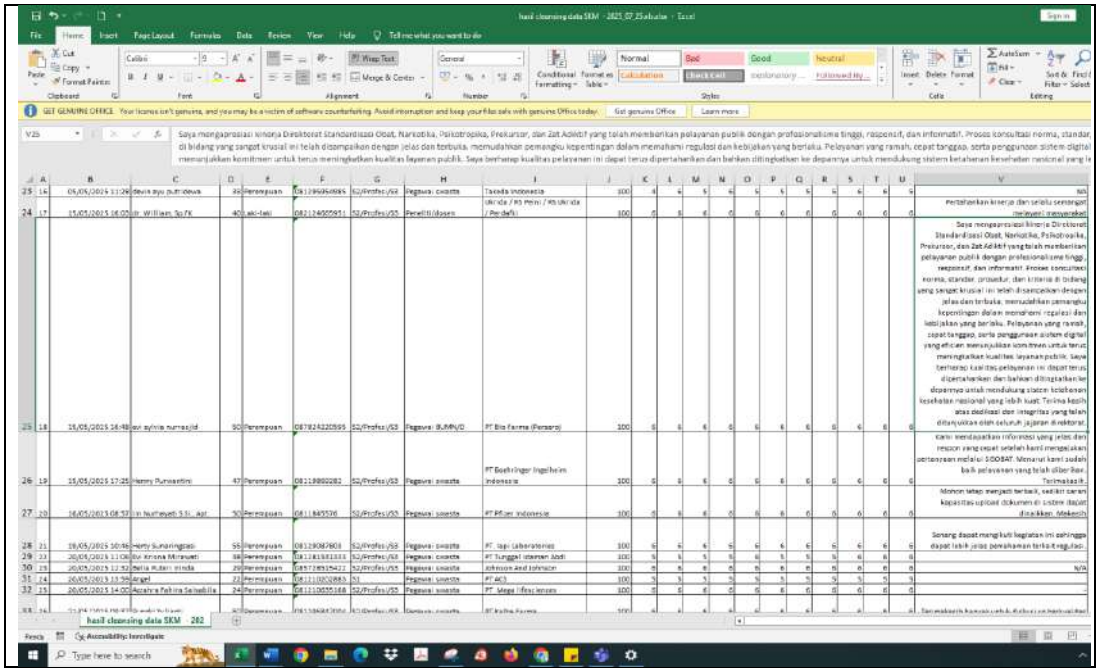
## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

### a. Hasil Olah Data SKM



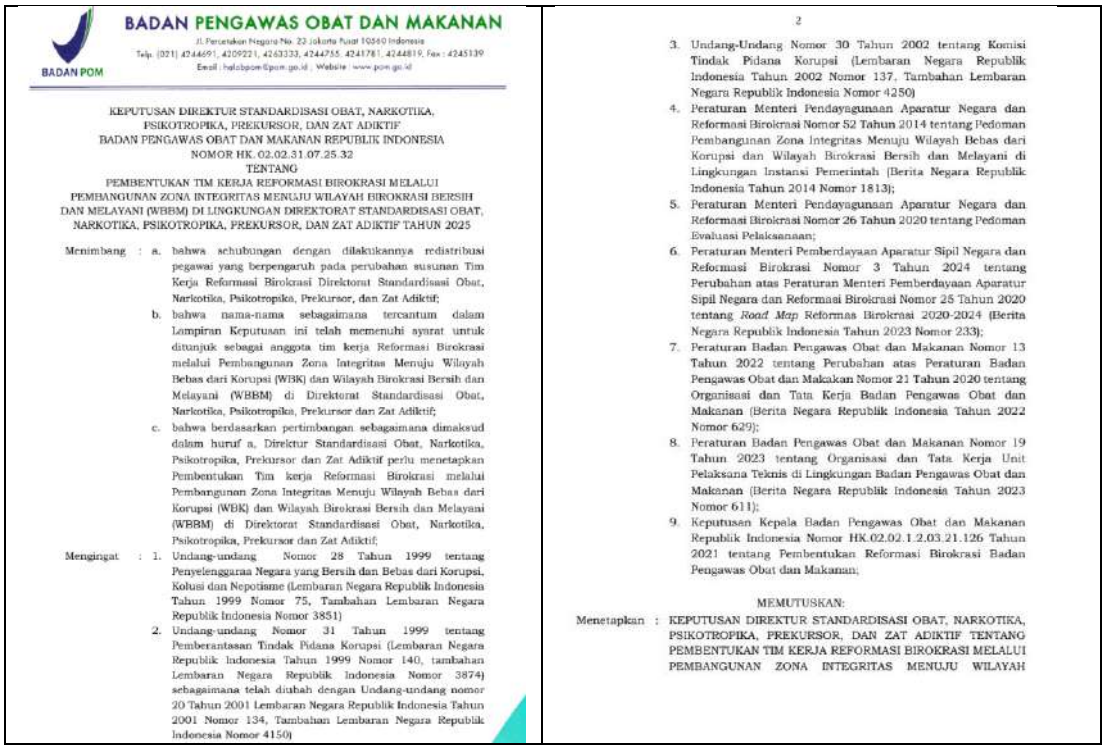


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



## b. SK Tim Pelaksana

SKM Pelaksanaan SKM dilakukan oleh Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik



BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

BADAN POM

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244691, 4209221, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax : 4245139
Email : halobpom@pom.go.id ; Website : www.pom.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR HK. 02.02.31.07.25.32
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM KERJA REFORMASI BIROKRASI MELALUI PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI (WBBM) DI LINGKUNGAN DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF TAHUN 2025

Menimbang : a. bahwa sehubungan dengan dilakukannya redistribusi pegawai yang berpengaruh pada perubahan susunan Tim Kerja Reformasi Birokrasi Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif;

b. bahwa nama-nama sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini telah memenuhi syarat untuk ditunjuk sebagai anggota tim kerja Reformasi Birokrasi melalui Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif perlu menetapkan Pembentukan Tim kerja Reformasi Birokrasi melalui Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851)

2. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang nomor 20 Tahun 2001 Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150)

2

3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250)
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1813);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan;
6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 233);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makakan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611);
9. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.02.02.1.2.03.21.126 Tahun 2021 tentang Pembentukan Reformasi Birokrasi Badan Pengawas Obat dan Makanan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF TENTANG PEMBENTUKAN TIM KERJA REFORMASI BIROKRASI MELALUI PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH



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

BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI (WBBM) DI LINGKUNGAN DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF TAHUN 2025.

Pertama : Membentuk dan Mengesahkan Rencana Tim Kerja Reformasi Birokrasi Melalui Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani (WBBM) Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif, selanjutnya disebut tim kerja dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini

Kedua : Tim Kerja sebagaimana dimaksud dalam diktum Pertama terdiri atas:

a. Tim pembangunan Reformasi Birokrasi; dan
b. Tim Penilaian Internal

Tim Kerja memiliki kualifikasi sebagai berikut:

a. Memiliki integritas tinggi, profesional dan bebas dari kepentingan pribadi
b. Mentaati semua peraturan perundang0undangan yang berlaku dalam menjalankan tugas
c. Akuntabel dalam menlaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa
d. Tanggap, terbuka, jujur dan akurat serta tepat waktu dalam menjalankan setiap kebijakan dan program pemerintah
e. Tidak melakukan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme

Ketiga : Tim Reformasi Birokrasi sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf a dibentuk oleh Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif.

Keempat : Uraian tugas Tim Kerja sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua adalah sebagai berikut:

a. Memberikan dukungan pada unit kerja untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)/ Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani (WBBM) di Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif;
b. Membangun koordinasi, fasilitasi monitoring, evaluasi dan pengawasan yang efektif untuk mempercepat



Pembangunan Zona Integritas di Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif;
c. Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif.

Kelima : Dalam menjalankan tugasnya Tim Kerja mempunyai target-target prioritas yang relevan dengan tujuan pembangunan Reformasi Birokrasi Zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)/ Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani (WBBM)

Keenam : Tim Kerja harus menyampaikan laporan secara berkala atas pelaksanaan tugasnya kepada Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif;

Ketujuh : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif Nomor HK.02.02.31.01.25.05 tentang Penetapan Tim Kerja Reformasi Birokrasi Melalui Pembangunan Zon Integritas Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Di Lingkungan Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif Tahun 2025 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku

Kedelapan : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal Juli 2025
Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

Dra. Tri Asti Isnariani, Apt., M. Pharm.
NIP. 19690414 200212 2 001



**5. Area Penguatan Pengawasan**

Ketua Tim : Priharika Septyowati, S.Si, Apt, MKM.

Anggota :
1. Novi Haryanti, S. Farm., Apt., M. Farm.
2. Sofiana Sari, S.Farm, Apt.
3. Henni Yuasnita S.Farm, Apt.
4. Shinta Ayu Nurfaradilla, S.Farm., Apt.
5. Bunga Rachmah Maulida R, A.Md.
6. Risyda Afdhilati, S.Farm, Apt.
7. Masrur, S.Farm., Apt.
8. apt. Muhammad Heyqal Wirakarsa, S.Farm.
9. Ghina Uli Felicia, S.Si.

**6. Area Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

Ketua Tim : dr. I Gusti Agung Ayu Putu Sri Darmayani

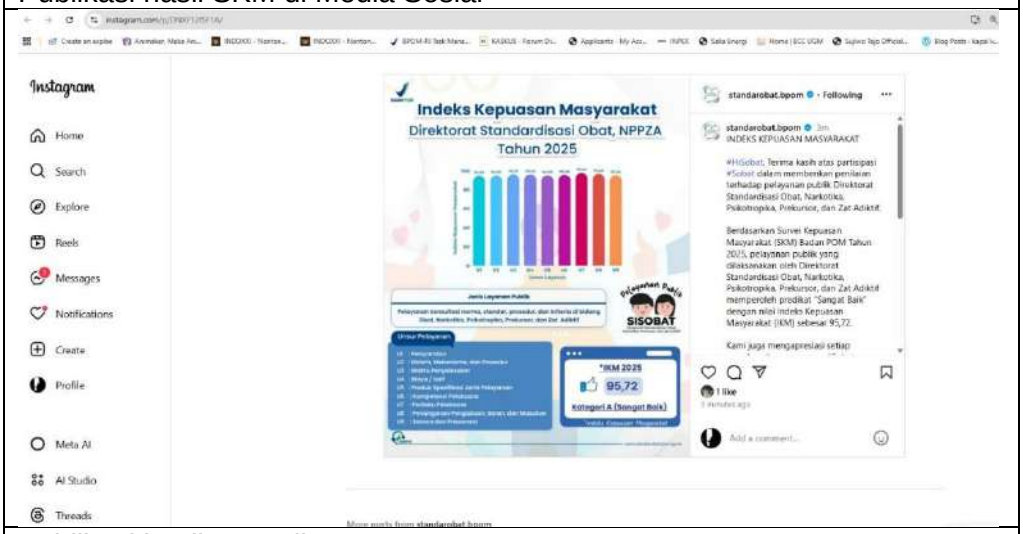
Anggota :
1. Anggi Tiarani, Apt., M.Farm.
2. Reni Tania, S.Farm, Apt.
3. apt. Rain Kihara Boang Manalu, S.Farm.
4. Meysa Intan Permatasari, S.Farm, Apt.
5. Putric Fiana Azizah, S.Farm, Apt.
6. Sonia Dea Octalia, S.Farm, Apt.
7. Adhikayuga Aswinta Pramodana, SE.
8. apt. Muhammad Fikri Arianda, S.Farm.
9. apt. Ersa Desita, S.Farm.
10. Agustian, S.Kom.



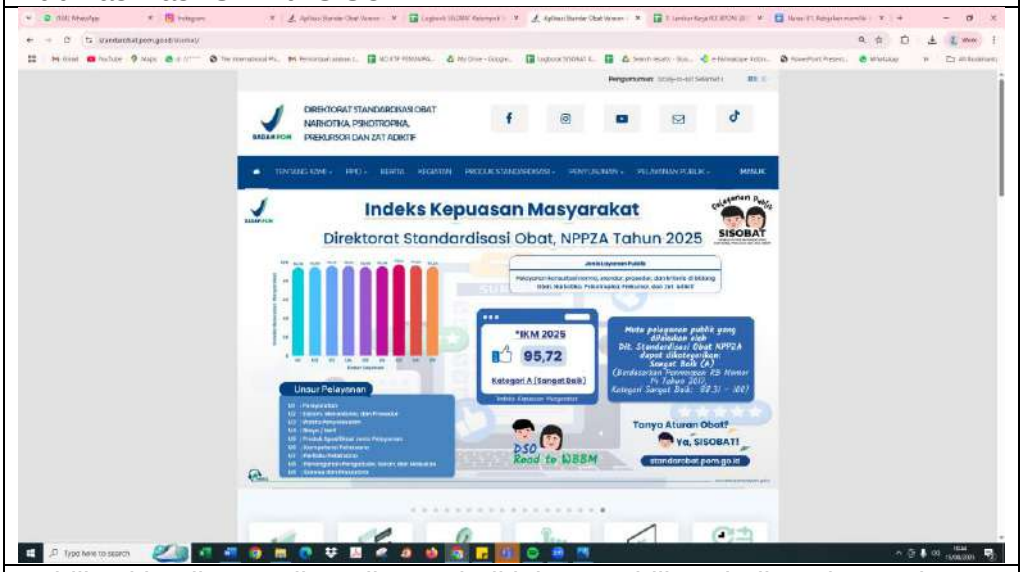
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

## c. Publikasi Hasil SKM

Publikasi hasil SKM di Media Sosial




Publikasi hasil SKM di SISOBAT




Publikasi hasil SKM di media cetak di loket Yanblik Unit di Gedung Athena BPOM Lantai 1

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