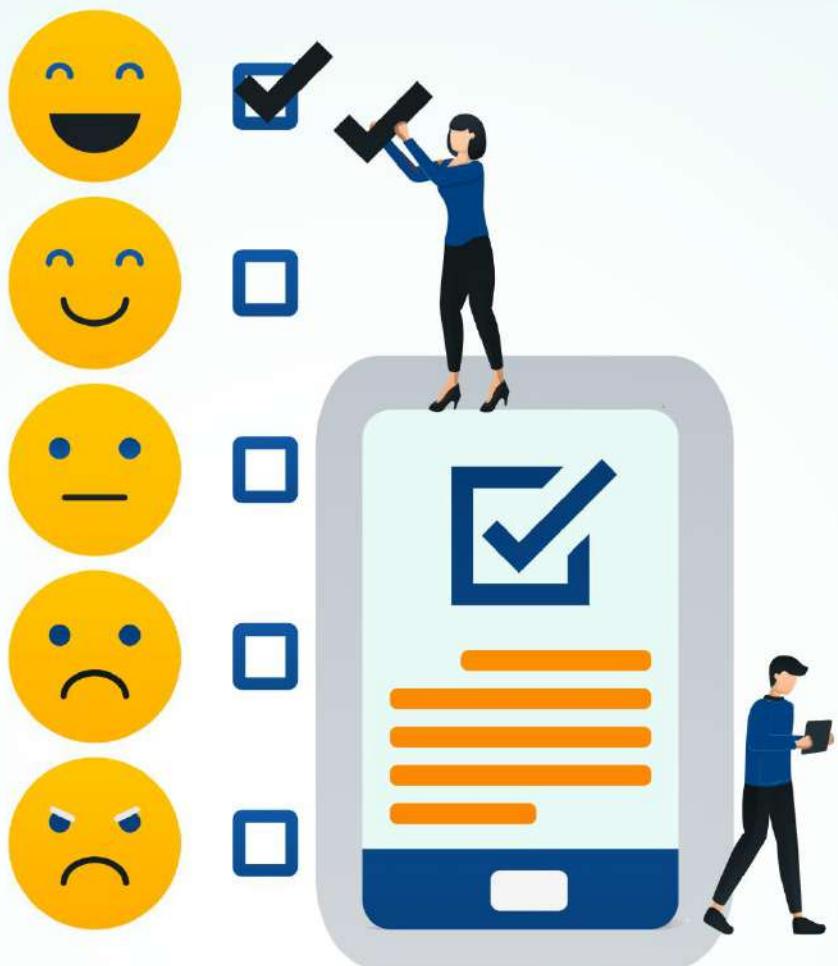


LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2023



DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA,
PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN



1500533



standarobat.pom.go.id



@standarobat.bpom



Direktorat Standardisasi Obat NAPPZA BPOM

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	1
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
BAB IV	7
ANALISIS HASIL SKM	7
BAB V	9
KESIMPULAN	9
LAMPIRAN	10

SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM

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.

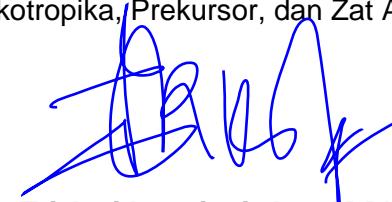
Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan 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, September 2023

Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif



Dra. Tri Asti Isnariani, Apt, M.Pharm.

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 pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan, serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Untuk menjalankan amanat dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan Masyarakat melalui SKM. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan; dan
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Beberapa manfaat dari pelaksanaan SKM antara lain:

1. Diketahui kelebihan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan BPOM;
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi BPOM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik BPOM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisioner aplikasi SapaAPIP yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuisioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomo 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan kuisioner SKM Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
2. **Sistem, mekanisme, dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif:** Biaya/tariff adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi dan jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara daring melalui aplikasi SapaAPIP pada waktu jam layanan maupun diluar jam layanan, serta pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per bulan selama 8 (delapan) bulan dengan rincian pelaksanaan sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari s.d April 2023	54
2.	Pengumpulan data/pengisian kuesioner	8 Mei – 31 Juli 2023	54
3.	Pengolahan data dan analisis	Minggu II s.d Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu II Agustus s.d Minggu II September 2023	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan menggunakan perhitungan *Krejcie and Morgan* berdasarkan jumlah populasi penerima layanan dari Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif, sesuai dengan Peraturan Menteri Pelayanan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagaimana pada tabel berikut:

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif	114	47
Jumlah		114	47

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yaitu 47 (empat puluh tujuh) orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki-laki	6	12,77%
		Perempuan	41	87,23%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	0	0%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	5	10,64%
		S2/Profesi/S3	42	89,36%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	1	2,13%
		Pegawai Swasta	38	80,85%
		Pegawai BUMN/D	5	10,64%
		Pelajar/Mahasiswa	2	4,25%
		Lainnya	1	2,13%
4	Usia	≤ 25 Tahun	2	4,25%
		26 – 30 Tahun	15	31,92%
		31 – 35 Tahun	8	17,02%
		36 – 40 Tahun	9	19,15%
		≥ 41 Tahun	13	27,66%

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

Pengolahan data SKM dilakukan menggunakan aplikasi SAPAAPIP BPOM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai SKM layanan

Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif memiliki 1 (satu) jenis layanan, yaitu layanan konsultasi Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria di bidang Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif. Adapun nilai SKM layanan berdasarkan data pada aplikasi SAPAAPIP BPOM adalah 84,92 yang menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif memiliki kualitas pelayanan yang Baik (kategori Mutu Pelayanan B).

2. Nilai SKM per unsur pelayanan

Jenis layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM
Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif	85,46	86,88	79,91	85,46	84,75	84,04	88,30	85,82	83,69	84,92

Dari nilai KM pelayanan publik yang dilakukan oleh Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif, terdapat 4 (empat) unsur dengan nilai dibawah nilai SKM (84,92), yaitu waktu penyelesaian (U3), produk

spesifikasi dan jenis pelayanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), dan sarana prasarana (U9).

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

5.1 Analysis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada 11 September 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1.	Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingginya jumlah layanan/pertanyaan yang masuk. 2. Belum dilakukan tinjau ulang standar pelayanan termasuk baku mutu waktu penyelesaian layanan. 3. Beberapa pertanyaan tidak hanya terkait norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang Obat NPPZA, sehingga perlu dilakukan pengkajian terlebih dahulu. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akan dilakukan tinjau ulang standar pelayanan termasuk baku mutu waktu penyelesaian layanan 2. Direktorat Standardisasi Obat NPPZA akan terus memperbarui <i>Frequently Asked Questions (FAQ)</i> pada aplikasi SISOBAT. 	Desember 2023	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Tim Penataan Tata Laksana, dan Tim SISOBAT
		Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	Belum seluruh penerima layanan mengetahui produk spesifikasi dan jenis pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Standardisasi Obat NPPZA.	Akan dilakukan publikasi kembali standar pelayanan pada Gedung Pelayanan Publik Terpadu BPOM (Gedung Athena BPOM Lantai 1) dan media sosial	Desember 2023	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Tim SISOBAT, dan Tim Media Sosial
		Kompetensi pelaksana	Belum semua petugas pelayanan publik menerima pelatihan pelayanan publik	Seluruh petugas pelaksana layanan di Direktorat Standardisasi Obat NPPZA diminta untuk mengikuti pelatihan pelayanan publik di IDEAS BPOM.	Desember 2023	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Pokja Penataan Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia.
		Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kendala sistem dan jaringan. 2. Pembatasan pertanyaan untuk kategori Farmakope, Metode Analisis, dan SONK hanya 10 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkoordinasi dengan Pusadatin terkait kendala jaringan. 2. Tidak dilakukan pembatasan pertanyaan untuk 	Desember 2023	Pokja Pelayanan Publik, Tim SISOBAT, Tim Penyusunan dan

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
			pertanyaan per hari pada TW II.	Farmakope, Metode Analisis, dan SONK. 3. Penyediaan kotak saran dan pengaduan pada ruang layanan konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik Terpadu BPOM (Gedung Athena BPOM Lantai 1). 4. Dilakukan pengembangan aplikasi SISOBAT termasuk termasuk sistem notifikasi terkait tanggapan pertanyaan maupun konsultasi melalui notifikasi pesan ke gawai pengguna (whatsapp message).		Sosialisasi Standardisasi Mutu Obat, Bahan Obat, NPP, dan Tim Penguatan Pengawasan

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

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1.	Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif.	Percepatan waktu pelayanan konsultasi.	Akan dilakukan tinjau ulang standar pelayanan termasuk baku mutu waktu penyelesaian layanan.	Desember 2023

5.2 Tren Nilai SKM

Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif belum ikut serta dalam pelaksanaan SKM BPOM Tahun 2022 dikarenakan belum termasuk dalam Unit Pelayanan Publik (UPP) BPOM. Oleh karena itu, belum dapat dilakukan analisis tren nilai SKM. Hasil SKM Tahun 2023 akan dijadikan bahan pertimbangan untuk penetapan target SKM Tahun 2024.

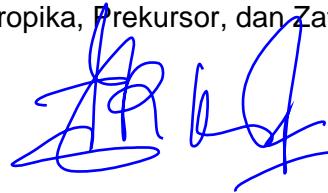
BAB V **KESIMPULAN**

Berdasarkan evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif, secara umum mencerminkan kualitas pelayanan yang Baik yang ditunjukkan dengan nilai SKM sebesar 84,87.
2. 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai dibawah rata-rata SKM dan menjadi prioritas perbaikan, yaitu waktu penyelesaian pelayanan, kompetensi pelaksana, serta sarana dan prasarana.
3. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu sistem, mekanisme, dan prosedur, perilaku pelaksana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Jakarta, September 2023

Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika,
Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif



Dra. Tri Asti Isnariani, Apt, M.Pharm.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif
Tahun 2023

1 RESPONDEN Keterangan Identitas 2 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik 3 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi 4 SARAN & MASUKAN Saran

Keterangan Responden

Name Lengkap

Umur (Isi dengan angka saja)

Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir (Isi SMA atau setara)

Pekerjaan Utama (Pilihlah maksimum 1)

Nama Instansi/Perusahaan tempat bekerja/berkuliah

Persentase tetapan pelayanan Layanan (Ukuran dalam %)

Simpan

1 RESPONDEN Keterangan Identitas 2 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik 3 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi 4 SARAN & MASUKAN Saran

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemedahan pemerlukan persyaratan pelayanan ?

Sangat Tidak Mudah
 Tidak Mudah
 Kurang Mudah
 Cukup Mudah
 Mudah
 Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketepatan prosedur/lalur pelayanan ?

Sangat Tidak Mudah
 Tidak Mudah
 Kurang Mudah
 Cukup Mudah
 Mudah
 Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dikonsistennya sesuai dengan ketentuan ?

Sangat Tidak Sesuai
 Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Cukup Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu pelayanan pelayanan dikonsistennya sesuai dengan ketentuan ?

Sangat Tidak Sesuai
 Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Cukup Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesiapan pelaksanaan pelajaran atau praktik dalam dilaksanakan ?

Sangat Lemah
 Lemah
 Kurang Cepat
 Cukup Cepat
 Cepat
 Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketepatan informasi tentang biaya pelayanan ?

Sangat Tidak Jelas
 Tidak Jelas
 Kurang Jelas
 Cukup Jelas
 Jelas
 Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produksi/hasil kerja yang tercantum dalam sifat-sifat pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

Sangat Tidak Sesuai
 Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Cukup Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

8. Bagaimana menurut penilaian Saudara, ketepatan kompetensi petugas dalam dilaksanakan ?

Sangat Tidak Memadai
 Tidak Memadai
 Kurang Memadai
 Cukup Memadai
 Memadai
 Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas/sosok dan instansi berkomunikasi dengan baik/buruk atau setidak ?

Sangat Tidak Baik
 Tidak Baik
 Kurang Baik
 Cukup Baik
 Baik
 Sangat Baik

2. Hasil Olah Data SKM

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

Pelaksanaan SKM dilakukan oleh Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik



Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111).

- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1004);
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 155);
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja pada Instansi Pemerintah untuk Penyederhanaan Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 184);
- Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pedoman Sistem Kerja Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Untuk Penyederhanaan Birokrasi Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 1 Tahun 2023

M E M U T U S K A N :

- KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF TENTANG PEMBENTUKAN TIM KERJA DI LINGKUNGAN STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF
- Membentuk Tim Kerja Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU terdiri atas:
1. Ketua Tim
 2. Anggota Tim
- Tujuan pembentukan Tim Kerja adalah
- a. Untuk mewujudkan proses kerja yang efektif dan efisien;

- KEEMPAT :
b. Mewujudkan pencapaian tujuan, strategi, dan kinerja organisasi;
c. Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya manusia;
d. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
- Tanggung Jawab Ketua Tim meliputi:
1. menyusun rincian pelaksanaan kgiatan;
 2. membagi paran anggota tim sesuai dengan kompetensi, keahlian, dan/atau keterampilan;
 3. melaksanakan kegiatan sesuai dengan perencanaan;
 4. memberikan umpan balik berkala kepada anggota tim;
 5. melaporkan hasil kinerja anggota timnya kepada pejabat penilai kinerja dan pimpinan unit organisasi yang bersangkutan sebagai bahan perimbangan perilaku kinerja Pejabat Fungsional dan pelaksana;
 6. melaksanakan kolaborasi dan sinergitas pelaksanaan tugas antar anggota tim.
- Tanggung jawab anggota tim meliputi:
1. menyusun rencana kerja individu;
 2. melaksanakan kinerja sesuai ekspektasi ketua tim; dan
 3. melaporkan hasil kinerjanya kepada ketua tim.
- KELIMA :
Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal 5 Januari 2023 dengan ketentuan apabila dikenudian hari temanya terdapat kekeliruan dalam penulisan ini akan didekati perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 23 Februari 2023
Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika,
Prekursor dan Zat Adiktif

Dra. Tri Asih Ismaili, A.P., M.Pharm.

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Yth:
1. Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif
2. Sekretaris Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
3. Kepala Biro Hukum dan Organisasi

NO	TIM	KETUA TIM	ANGGOTA TIM	Rencana Kinerja Tahunan	TARGET 2023
4	Reformasi Birokrasi Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	Hetty Rieskaliana, S.Si, Apt	3. Reni Tania, S.Farm, Apt 4. Vina Angerina Panjaitan S.Si	ONPPZA kepada stakeholder yang efektif	
			1. Shinta Ayu Nurfaradilla, S.Farm, Apt. 2. Fauziah Ridho, S.Farm, Msi 3. Siti Nur Diniyanti S.Farm, M.Sc 4. Anselma Iwanawati, SFarm., Apt.	Terlaksananya Program-Program area pokja Manajemen Perubahan	89,3
		M. Masrur, S.Farm, Apt	1. Novi Haryanti, S.Farm, M.Farm 2. Sofiana Bari S.Farm, Apt 3. Henni Yusnita, S.Farm, Apt 4. Alsyia Utami Rahayu, S.Farm, Apt. 5. Bunga Rachma Maulida R, A.Md	Terlaksananya Program-Program area pokja Pengawasan	89,3
			1. Dina Puspita Mayasari S.Farm, Apt 2. Yopi Arpina S.Farm, Apt 3. Liski Ramdanawati, S.Si, Msi 4. Vina Angerina Panjaitan S.Si	Terlaksananya Program-Program area pokja Penataan Tata Laksana	89,3
		Anggi Tiarani, Apt, M.Farm	1. dr. I Gusti Agung Ayu Putu Sri D 2. Reni Tania, S.Farm, Apt 3. Apt. Ram Kihara Boang Manalu, S.Farm,	Terlaksananya Program-Program area pokja Pelayanan Publik	89,3
		Sri Hayanti, S.Si, Apt, M.Epid	1. Norita Kesuma, S.Si, Apt, MSc 2. Nita Widhatiningah, S.Farm, Apt 3. Reni Indraiah, A.Md 4. Bunga Eka Devi, SAK	Terlaksananya Program-Program area pokja Akuntabilitas	89,3
		Ade Irma Heryani, S.Si, Apt	1. Dwi Ngatini, SE, MAP 2. Adilina Sustiningtias, SM 3. Annisa Kemis, S.Farm, Apt 4. Amhar Reshif Magistra Sulaksono, A.Md, M.I.D	Terlaksananya Program-Program area pokja Penataan Manajemen SDM	89,3
5	Pencapaian Profesionalitas ASN	Dwi Ngatini, SE, MAP	Adilina Sustiningtias, SM	Tercapainya Indeks Profesionalisme ASN	83

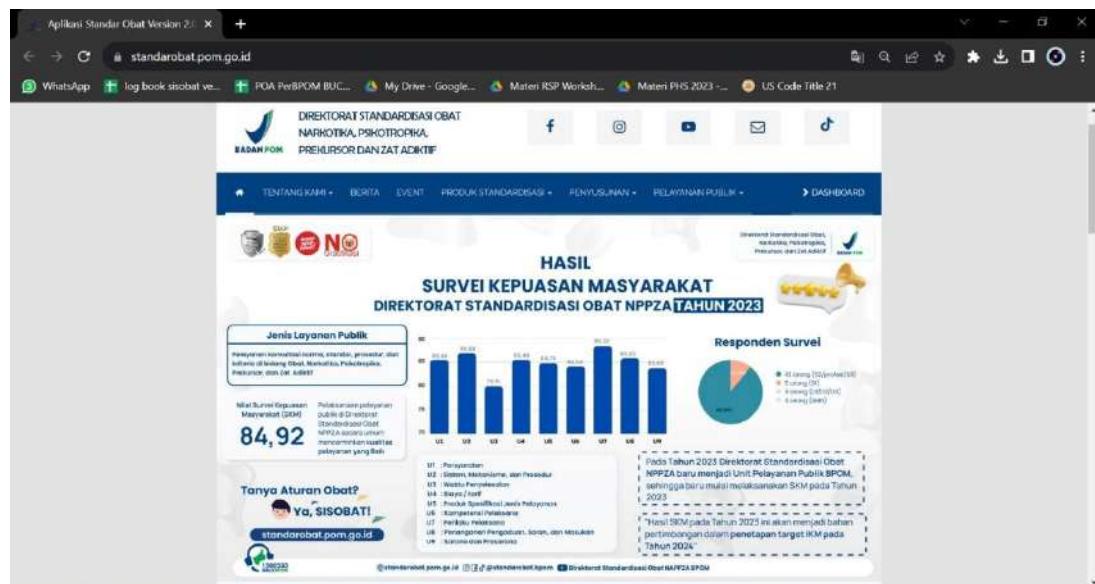
b. Publikasi Hasil SKM

Publikasi hasil SKM di Media Sosial

The four screenshots show the following content:

- Post 1 (Top Left):** A post titled "HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT NPPZA TAHUN 2023". It features a cartoon character holding a survey instrument. The caption includes: "Tercapainya Indeks Profesionalisme ASN" and "Misi dan sasaran dari Dinas sangat berwujud dalam bentuk survei".
- Post 2 (Top Right):** A post titled "Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Direktorat Standardisasi Obat NPPZA dilakukan dengan indeks 47 (empat puluh tujuh) orang responden perempuan layanan". It shows a large blue bar with the value "84,92" and a pie chart. The caption includes: "Apa Sih Hasilnya? Peningkatan pelayanan publik di Direktorat Standardisasi Obat NPPZA secara umum mencerminkan kualitas pelayanan yang Baik".
- Post 3 (Bottom Left):** A post titled "Pada Tahun 2023 Direktorat Standardisasi Obat NPPZA akan menjadi Unit Pelayanan Publik BPPOM, sehingga baru mulai melaksanakan SKOM pada Tahun 2023". It includes a quote: "Hasil SKOM pada Tahun 2023 ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam penentapan target IOM pada Tahun 2024".
- Post 4 (Bottom Right):** A post titled "Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Standardisasi Obat NPPZA Tahun 2023". It features a bar chart titled "Untuk Pelayanan" and a pie chart titled "Responden Survei". The caption includes: "Misi dan sasaran dari Dinas sangat berwujud dalam bentuk survei".

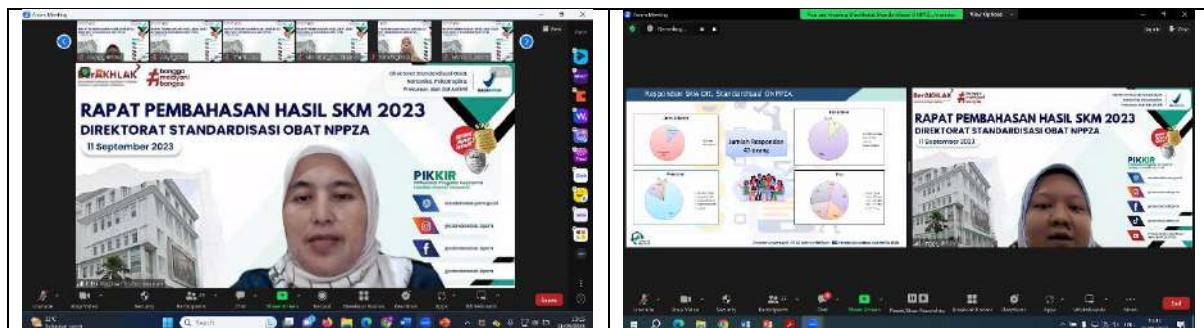
Publikasi hasil SKM di aplikasi SISOBAT

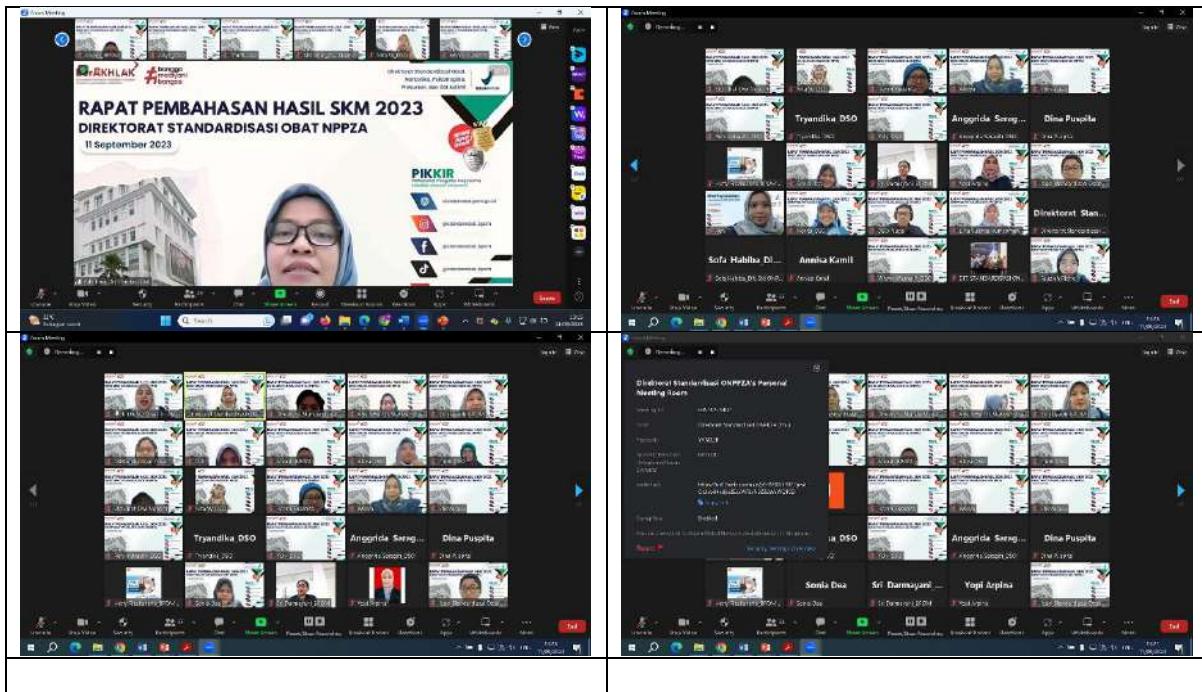


Publikasi hasil SKM di media cetak di loket Yanblik Unit di Gedung Athena BPNM Lantai 1



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM





**Daftar Hadir
Rapat Pembahasan Hasil SKM 2023
Senin, 11 September 2023**

Nama	Unit	NIP	Tandatangan
Mohamad Taufik Hidayat	Direktorat Standardisasi ONPPZA	0	
Risyda Afdhilati	Direktorat Standardisasi ONPPZA	0	
Meysa Intan	Direktorat Standardisasi ONPPZA	0	
Vina Angerina P	Direktorat Standardisasi ONPPZA	199512132020122001	
Adlina Susilaningtias	Direktorat Standardisasi ONPPZA	199509132019032007	
Ade Irma	Direktorat Standardisasi ONPPZA	197901042003122001	
Reni Tania	Direktorat Standardisasi ONPPZA	199408102019032005	
Erica	Direktorat Standardisasi ONPPZA	0	
Dwi Ngatini	Direktorat Standardisasi ONPPZA	197005311991032001	
Yopi Arpina	Direktorat Standardisasi ONPPZA	199002272014022004	
Zulfikar Firdaus	Direktorat Standardisasi ONPPZA	0	
Siti Nur Diniyanti	Direktorat Standardisasi ONPPZA	199311022019032006	

Nama	Unit	NIP	Tandatangan
Bunga Eka	Direktorat Standardisasi ONPPZA	199505122019032003	
Amhar Rashif	Direktorat Standardisasi ONPPZA	199410072019031004	
Dina Puspita M	Direktorat Standardisasi ONPPZA	198209092009122002	
Wiwin Wisma Prihatin	Direktorat Standardisasi ONPPZA	198003312006042001	
Yuly Proboningrum	Direktorat Standardisasi ONPPZA	0	
Lina Sulistia Nurrahmani	Direktorat Standardisasi ONPPZA	0	
Dhea ms	Direktorat Standardisasi ONPPZA	0	
Sonia Dea	Direktorat Standardisasi ONPPZA	0	
Annisa Kamil	Direktorat Standardisasi ONPPZA	199102182018012001	
Murti Komala Dewi	Direktorat Standardisasi ONPPZA	197706102003122001	
Sofa Nur Habiba	Direktorat Standardisasi ONPPZA	0	
Tri Asti Isnariani	Direktorat Standardisasi ONPPZA	196904142002122	
Widya Dwi Arini	Direktorat Standardisasi ONPPZA	0	
Fauziah Ridho	Direktorat Standardisasi ONPPZA	199309072019032005	
Meiji Firmayesti	Direktorat Standardisasi ONPPZA	1303046403900002	
Reni Indrasih	Direktorat Standardisasi ONPPZA	198706182010122004	
Henni Yuasnita	Direktorat Standardisasi ONPPZA	198601172015022001	
Norita Kesuma	Direktorat Standardisasi ONPPZA	198007172006042004	
Sri Hayanti	Direktorat Standardisasi ONPPZA	198007242003122001	
Alsyia Utami Rahayu	Direktorat Standardisasi ONPPZA	199511302019032006	
Shinta Ayu Nurfaradilla	Direktorat Standardisasi ONPPZA	199108282019032006	
Rain Kihara	Direktorat Standardisasi ONPPZA	199610312022031001	
Adhikayuga Aswinta P	Direktorat Standardisasi ONPPZA	0	

Nama	Unit	NIP	Tandatangan
Novi Haryanti	Direktorat Standardisasi ONPPZA	198111162006042003	
Hetty Rieskaliana	Direktorat Standardisasi ONPPZA	198304012008122002	
Anggi Tiarani, S.Si, Apt.	Direktorat Standardisasi ONPPZA	198005062005012001	
Tryandika Telaumbanua	Direktorat Standardisasi ONPPZA	0	
Ibbadurrahman	Direktorat Standardisasi ONPPZA	0	
Putrie Fiana Azizah	Direktorat Standardisasi ONPPZA	0	



BADAN POM

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

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

Nomor : B-OT.03.04.2.22.05.23.359

Jakarta, 05 Mei 2023

Lampiran : 1 (satu) berkas

Hal : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2023

Yth. Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)

di Lingkup BPOM (daftar terlampir)

di Tempat

Sebagai salah satu bentuk pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta menindaklanjuti Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap UPP wajib melaksanakan SKM secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Berkenaan dengan hal tersebut, berikut disampaikan beberapa hal terkait pelaksanaan SKM tahun 2023 di lingkup BPOM:

1. Pelaksanaan survei

SKM BPOM tahun 2023 yang meliputi pelaksanaan survei, pengukuran, dan pelaporannya dikoordinasikan oleh Sekretariat Utama cq. Biro Hukum dan Organisasi; dengan *timeline* sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Februari s.d. Maret 2023
	b. Penyesuaian dan pengembangan aplikasi Sapa APIP	April 2023
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	8 Mei s.d. 31 Juli 2023
3.	Pengolahan survei	Minggu II Mei s.d. Minggu II Agustus 2023*
4.	Pelaporan survei	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023

*dilakukan secara langsung oleh aplikasi Sapa APIP

2. Ruang lingkup dan target responden survei

a. Survei dilakukan terhadap seluruh jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh masing-masing UPP dengan mengacu pada daftar jenis layanan publik BPOM sesuai Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan BPOM.

- b. Target responden survei untuk setiap jenis layanan berdasarkan pada jumlah populasi penerima layanan di tahun 2022 yang selanjutnya dihitung dengan formula Krejcie & Morgan sehingga didapat target minimal jumlah responden yang harus dipenuhi sesuai *timeline* pelaksanaan survei. Jika pada periode pelaksanaan survei, jumlah responden melebihi target minimal, maka pengisian kuesioner yang valid dari seluruh responden berdasarkan evaluasi mandiri oleh UPP akan digunakan dalam perhitungan hasil survei.
- c. Data sebagaimana poin 2 a dan b di atas, didapatkan melalui serangkaian *desk* yang dilakukan oleh Biro Hukum dan Organisasi dengan seluruh UPP. Daftar jenis layanan beserta jumlah target minimal responden survei sebagaimana tabel pada **Lampiran 2**.

3. Kuesioner survei

- a. Kuesioner SKM memuat 11 (sebelas) pertanyaan yang mewakili 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Kuesioner SKM **telah diintegrasikan** dengan kuesioner yang Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPA). **Pengisian kuesioner untuk ketiga survei (SKM, SPKP, dan SPAK) dilakukan melalui tautan survei yang sama**, sehingga setiap isian kuesioner pada periode pelaksanaan SKM akan menghasilkan nilai untuk masing-masing survei tersebut.

4. Mekanisme pelaksanaan dan tautan survei

Survei dilaksanakan secara *online* menggunakan *iframe* kuesioner yang ditempelkan pada aplikasi Sapa APIP. Setiap UPP mendapatkan tautan survei yang selanjutnya dapat diakses oleh responden untuk mengisi kuesioner. Untuk UPP Pusat yang memberikan layanan secara *online*, tautan survei tersebut dapat diintegrasikan dengan aplikasi layanan publik yang digunakan. Daftar tautan survei untuk masing-masing UPP sebagaimana **Lampiran 2**.

5. Pengukuran dan pengolahan hasil survei

Aplikasi Sapa APIP secara langsung mengolah hasil pengisian kuesioner oleh responden sehingga hasil survei dapat dipantau secara *real time*.

6. Pemantauan dan evaluasi hasil survei

- a. UPP dapat melakukan pemantauan pengisian kuesioner oleh responden melalui aplikasi Sapa APIP (<https://sapaapip.pom.go.id>) modul SKM, yang dapat diakses menggunakan akun Sapa APIP level 2 masing-masing UPP. Panduan penggunaan aplikasi Sapa APIP modul SKM sebagaimana **Lampiran 3**.

- b. UPP wajib melakukan evaluasi atas validitas data survei secara mandiri. Apabila berdasarkan hasil evaluasi, terdapat hasil survei yang tidak valid, maka hasil evaluasi dituangkan sesuai **Lampiran 4** dan disampaikan ke Biro Hukum dan Organisasi cq. Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik. Selanjutnya, Biro Hukum dan Organisasi akan melakukan *cleansing data* sehingga hasil invalid tersebut dikecualikan dari perhitungan oleh aplikasi. Kriteria *cleansing data* dibatasi untuk: (1) data *input* berulang dengan responden yang sama, (2) responden bukan merupakan pelanggan UPP, dan (3) data responden tidak jelas atau tidak lengkap.

7. Pelaporan survei

Laporan SKM BPOM Tahun 2023 disampaikan ke Kementerian PANRB selambat-lambatnya minggu ke-IV November 2023 sesuai format laporan yang telah ditentukan Kementerian PANRB. Laporan SKM BPOM mencakup hasil SKM BPOM secara keseluruhan, serta hasil di masing-masing UPP. Laporan juga memuat rencana aksi tindak lanjut SKM di masing-masing UPP. Untuk itu, Laporan SKM UPP disampaikan ke Biro Hukum dan Organisasi paling lambat pada **15 September 2023**. Informasi lebih lanjut terkait pelaporan SKM UPP akan disampaikan kemudian.

Untuk informasi dan koordinasi terkait pelaksanaan survei dapat menghubungi narahubung Aditya Nugraha (089655394599).

Demikian disampaikan, untuk dapat dilaksanakan dengan baik. Atas perhatian dan kerja samanya, diucapkan terima kasih.

Sekretaris Utama,



Dra. Rita Mahyona, Apt., M.Si.

Tembusan Yth.

1. Kepala BPOM (sebagai laporan)
2. Para Pejabat Pimpinan Tinggi Madya