

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika,
Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2024**

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
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	3
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	5
BAB IV.....	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	7
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V.....	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1 Kuesioner	11
2 Hasil Olah Data SKM	12
3 Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	13
4 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	21

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.

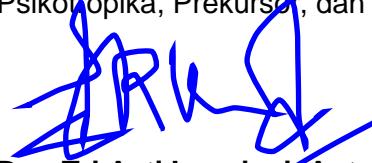
Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan 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, 19 Agustus 2024

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.

Dalam mengamanatkan 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 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. 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;
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.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau 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;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan; dan
7. 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 2024 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 persyaratan teknis maupun administratif.
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/tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. 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 tautan <https://bit.ly/skmstdonppza> 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 tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 12 Juli 2024	
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024	
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan* sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif tahun 2024.

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif	217	48
Jumlah		217	48

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yaitu 48 (empat puluh delapan) orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki-laki	8	16,67%
		Perempuan	40	83,33%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	4	8,33%
		D1/D2/D3	1	2,08%
		D4/S1	8	16,67%
		S2/Profesi/S3	35	72,92%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	5	10,42%
		Pegawai Swasta	31	64,58%
		Pegawai BUMN/D	1	2,08%
		Pelajar/Mahasiswa	8	16,67
		Lainnya	3	6,25%
4	Usia	≤ 25 Tahun	10	20,83%
		26 – 30 Tahun	16	33,33%
		31 – 35 Tahun	9	18,75%
		36 – 40 Tahun	11	22,92%
		≥ 41 Tahun	2	4,17%

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

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

a. Nilai SKM per unsur dan unit 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 95,37 yang menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif memiliki kualitas pelayanan yang Sangat Baik (kategori Mutu Pelayanan A).

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	95,14	95,49	94,10	95,49	94,10	96,18	96,88	96,53	94,44	95,37

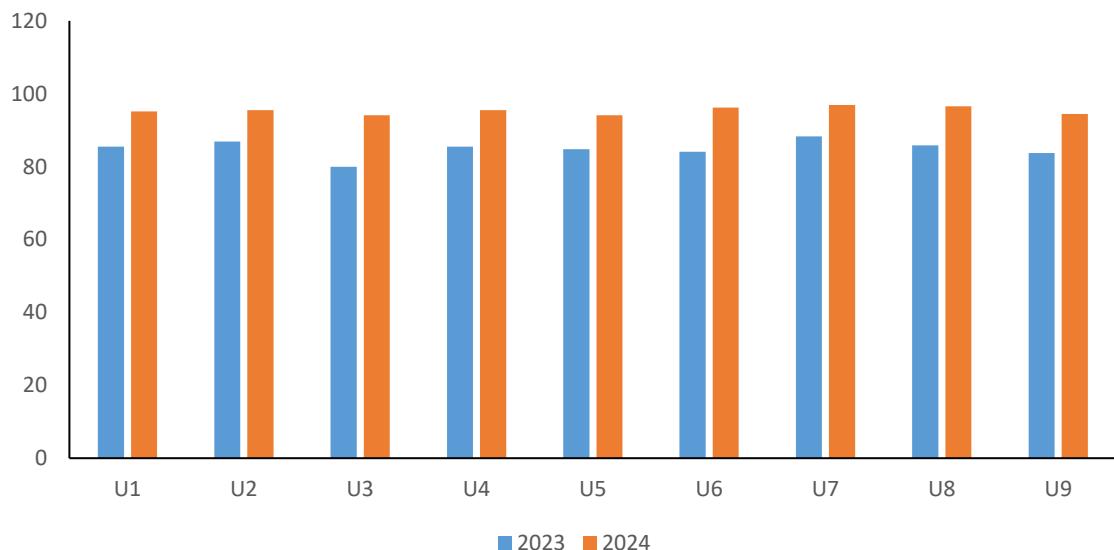
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U1	Persyaratan	85,46	95,14	9,68
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,88	95,49	8,61
U3	Waktu Penyelesaian	79,91	94,10	14,19
U4	Biaya/Tarif	85,46	95,49	10,03
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,75	94,10	9,35
U6	Kompetensi Pelaksana	84,04	96,18	12,14
U7	Perilaku Pelaksana	88,30	96,88	8,58
U8	Penangangan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,82	96,53	10,71
U9	Sarana dan Prasarana	83,69	94,44	10,75
Nilai SKM Unit Layanan		84,92	95,37	10,45

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)

Perbandingan Nilai SKM 2023 dan 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analysis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Waktu Penyelesaian (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan(U5), dan Sarana Prasarana (U9).
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana Produk, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan serta Kompetensi Pelaksana.

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

- a. Pemberian respon agar lebih cepat serta perbaikan terhadap kendala mengunduh respon jawaban di SISOBAT .
- b. Kendala sistem di SISOBAT berupa perubahan format tulisan pada pertanyaan yang diajukan pengguna layanan setelah status terkirim.

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

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan kurang cepat oleh pengguna layanan. Hal ini dapat disebabkan karena sebagian besar jawaban hasil konsultasi dari SISOBAT merupakan permintaan tambahan data registrasi obat di Direktorat Registrasi Obat, sehingga waktu penyelesaian layanan SISOBAT dianggap memengaruhi kecepatan pengguna layanan dalam memenuhi persyaratan registrasi obat.
2. Pengguna layanan belum sepenuhnya memahami produk spesifikasi jenis pelayanan Direktorat Standardisasi Obat NPPZA. Hal ini disebabkan karena cukup banyak pertanyaan yang meminta keputusan pemenuhan data untuk registrasi obat dimana hal hal ini di luar ruang lingkup pelayanan publik Direktorat Standardisasi Obat NPPZA.
3. Diperlukan pemantauan terhadap pemeliharaan sistem pada *subsite* SISOBAT yang sedang berjalan, untuk memastikan *subsite* selalu berfungsi baik sesuai ekspektasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 7 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1.	Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif.	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Jumlah layanan/konsultasi yang masuk semakin meningkat. Permintaan layanan/konsultasi yang masuk sebagian besar merupakan konsultasi yang memerlukan kajian, dibandingkan konsultasi yang bersifat normatif. 	<ol style="list-style-type: none"> Direktorat Standardisasi Obat NPPZA akan terus memperbarui <i>Frequently Asked Questions (FAQ)</i> pada <i>subsite</i> SISOBAT, serta melakukan otomatisasi FAQ terkini. Membuat dan memperbarui <i>database</i> hasil konsultasi sebagai referensi untuk jawaban konsultasi. 	2024	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, dan Tim SISOBAT
2.	Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan		Belum seluruh penerima layanan mengetahui produk spesifikasi dan jenis pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Standardisasi Obat NPPZA secara jelas.	<ol style="list-style-type: none"> Melaksanakan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Direktorat Standardisasi ONPPZA. Akan dilakukan pembaruan brosur pelayanan sesuai masukan Forum Konsultasi Publik pada Gedung Pelayanan Publik Terpadu BPOM (Gedung Athena BPOM Lantai 1) dan media sosial. 	<ol style="list-style-type: none"> 5 Agustus 2024 2024 	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
3.	Sarana dan Prasarana		Kendala sistem dan jaringan.	<ol style="list-style-type: none"> Berkoordinasi dengan pengembang terkait permasalahan sistem pada <i>subsite</i> SISOBAT. Berkoordinasi dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan terkait kendala jaringan. 	2024	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Tim Pengelola SISOBAT

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.	Memperbarui FAQ serta otomatisasi FAQ pada <i>subsite</i> SISOBAT.	2024

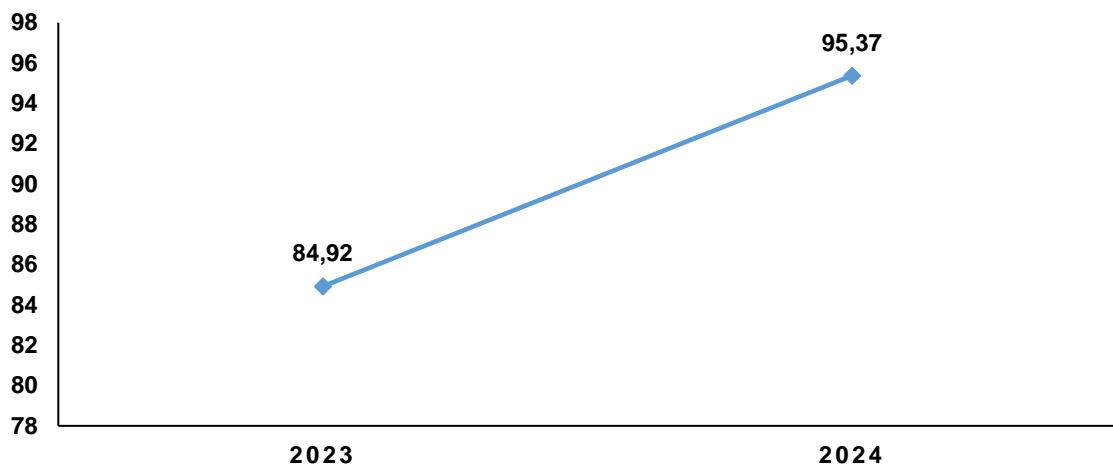
No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
2.		Kendala dalam mengunduh respon jawaban	Berkoordinasi dengan pengembang terkait permasalahan sistem pada subsite SISOBAT.	2024

4.3

Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif dapat dilihat melalui grafik berikut:

NILAI SKM DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NPPZA TAHUN 2023-2024



Berdasarkan tabel di atas, terjadi peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif pada tahun 2024.

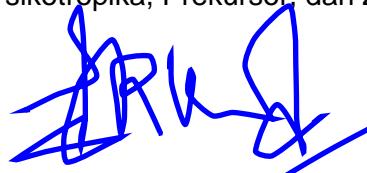
BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 95,37. Nilai SKM Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari 2023 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian; produk spesifikasi dan jenis pelayanan, serta sarana dan prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta kompetensi pelaksana.

Jakarta, 19 Agustus 2024

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



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

LAMPIRAN

1. Kuesjoner

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 RESPONDER Karakteristik Siswa	2 KONSEP A. Pendekatan Pembelajaran	3 KONSEP B. Peran dan Kegiatan	4 SAVAN & MUSIKMI Tulisan
<p>Perbaikan:</p> <p>1. Engajemen positif: Siswa mengalami kesiukuan memperbaiki pengetahuan pengetahuan?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Minat <input type="checkbox"/> Tidak Minat <input type="checkbox"/> Rasa Minat <input type="checkbox"/> Cukup Minat <input type="checkbox"/> Minat <input type="checkbox"/> Sangat Minat <p>2. Engajemen positif: Siswa mengalami kesiukuan memperbaiki pengetahuan?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Minat <input type="checkbox"/> Tidak Minat <input type="checkbox"/> Rasa Minat <input type="checkbox"/> Cukup Minat <input type="checkbox"/> Minat <input type="checkbox"/> Sangat Minat <p>3. Apakah minat pengetahuan fisiknya, waktu pelajaran (diskusi dalam kelas) dengan ketertarikan?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Minat <input type="checkbox"/> Tidak Minat <input type="checkbox"/> Rasa Minat <input type="checkbox"/> Cukup Minat <input type="checkbox"/> Minat <input type="checkbox"/> Sangat Minat <p>4. Apakah minat pengetahuan fisiknya kompleks waktu pelajaran (diskusi dalam kelas) dengan ketertarikan?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Minat <input type="checkbox"/> Tidak Minat <input type="checkbox"/> Rasa Minat <input type="checkbox"/> Cukup Minat <input type="checkbox"/> Minat <input type="checkbox"/> Sangat Minat <p>5. Engajemen positif: Kesiukuan mengalihkan minatnya terhadap tema pelajaran?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sangat Lemah <input type="checkbox"/> Lemah <input type="checkbox"/> Rasa Lemah <input type="checkbox"/> Cukup Lemah <input type="checkbox"/> Lemah <input type="checkbox"/> Sangat Lemah <p>6. Engajemen positif: Kesiukuan mengalihkan minatnya terhadap tema pelajaran?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sangat Lemah <input type="checkbox"/> Lemah <input type="checkbox"/> Rasa Lemah <input type="checkbox"/> Cukup Lemah <input type="checkbox"/> Lemah <input type="checkbox"/> Sangat Lemah <p>7. Engajemen positif: Kesiukuan mengalihkan minatnya terhadap tema pelajaran?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Minat <input type="checkbox"/> Tidak Minat <input type="checkbox"/> Rasa Minat <input type="checkbox"/> Cukup Minat <input type="checkbox"/> Minat <input type="checkbox"/> Sangat Minat <p>8. Engajemen positif: Kesiukuan mengalihkan minatnya terhadap tema pelajaran?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Minat <input type="checkbox"/> Tidak Minat <input type="checkbox"/> Rasa Minat <input type="checkbox"/> Cukup Minat <input type="checkbox"/> Minat <input type="checkbox"/> Sangat Minat <p>9. Apakah minat pengetahuan fisiknya, waktu pelajaran (diskusi dalam kelas) dengan ketertarikan?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Minat <input type="checkbox"/> Tidak Minat <input type="checkbox"/> Rasa Minat <input type="checkbox"/> Cukup Minat <input type="checkbox"/> Minat <input type="checkbox"/> Sangat Minat <p>10. Apakah minat pengetahuan fisiknya kompleks waktu pelajaran (diskusi dalam kelas) dengan ketertarikan?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Minat <input type="checkbox"/> Tidak Minat <input type="checkbox"/> Rasa Minat <input type="checkbox"/> Cukup Minat <input type="checkbox"/> Minat <input type="checkbox"/> Sangat Minat 			

10. Kepuasan penilaian. Sejauh ini pengalaman pengambilan poin di kota ini? ?

- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik
- Rangking Sedang
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

11. Kepuasan penilaian. Sejauh ini pengalaman kesukaan prasaranan peraturan perundang peraturan poin di kota ini? ?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Rangking Sedang
- Cukup Puas
- Puas
- Sangat Puas

12. Apakah inisiatif penilaian sasaran, perintah perintah yang diberikan oleh kota dengan yang diharapkan dan harapannya? ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Rangking Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

13. Apakah inisiatif penilaian sasaran, informasi pelayanan pada saat bayaran ini telah tersampaikan melalui media elektronik resmi kota/tanah air? ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Rangking Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

14. Apakah inisiatif penilaian sasaran, tampilan pelayanan yang diberikan pada saat bayaran ini sesuai dengan yang diharapkan? ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Rangking Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

RESPONDEN
Informasi dasar

AKUN SAKU
A trusted response tool

DATA ANALYSIS
A transparent report

ANALYST & MANAGER
Control

Analisa kota/tanah air dengan menggunakan

1. Pengaruh inisiatif penilaian sasaran diketahui

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Rangking Sedang
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Pengaruh inisiatif penilaian sasaran antara kota/tanah air dengan

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Rangking Sedang
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

3. Pengaruh poin untuk kepuasan pengalaman pengambilan

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Rangking Sedang
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

4. Pengaruh poin untuk kepuasan pengalaman pengambilan

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Rangking Sedang
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

5. Pengaruh poin untuk kepuasan pengalaman pengambilan

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Rangking Sedang
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat															Print	Email	Share																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Survei Kepuasan Masyarakat Standard OBI, Kortika, Politeknik, Pekromo, dan Cat Adidit															Print	Email	Share																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Tahun	Lokasi	Telp	Unit Kegiat	Laporkan	Layanan	Target	Responsive	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11	L12	L13	L14	L15	L16	L17	L18	L19	L20	L21	L22	L23	L24	L25	L26	L27	L28	L29	L30	L31	L32	L33	L34	L35	L36	L37	L38	L39	L40	L41	L42	L43	L44	L45	L46	L47	L48	L49	L50	L51	L52	L53	L54	L55	L56	L57	L58	L59	L60	L61	L62	L63	L64	L65	L66	L67	L68	L69	L70	L71	L72	L73	L74	L75	L76	L77	L78	L79	L80	L81	L82	L83	L84	L85	L86	L87	L88	L89	L90	L91	L92	L93	L94	L95	L96	L97	L98	L99	L100	L101	L102	L103	L104	L105	L106	L107	L108	L109	L110	L111	L112	L113	L114	L115	L116	L117	L118	L119	L120	L121	L122	L123	L124	L125	L126	L127	L128	L129	L130	L131	L132	L133	L134	L135	L136	L137	L138	L139	L140	L141	L142	L143	L144	L145	L146	L147	L148	L149	L150	L151	L152	L153	L154	L155	L156	L157	L158	L159	L160	L161	L162	L163	L164	L165	L166	L167	L168	L169	L170	L171	L172	L173	L174	L175	L176	L177	L178	L179	L180	L181	L182	L183	L184	L185	L186	L187	L188	L189	L190	L191	L192	L193	L194	L195	L196	L197	L198	L199	L200	L201	L202	L203	L204	L205	L206	L207	L208	L209	L210	L211	L212	L213	L214	L215	L216	L217	L218	L219	L220	L221	L222	L223	L224	L225	L226	L227	L228	L229	L230	L231	L232	L233	L234	L235	L236	L237	L238	L239	L240	L241	L242	L243	L244	L245	L246	L247	L248	L249	L250	L251	L252	L253	L254	L255	L256	L257	L258	L259	L260	L261	L262	L263	L264	L265	L266	L267	L268	L269	L270	L271	L272	L273	L274	L275	L276	L277	L278	L279	L280	L281	L282	L283	L284	L285	L286	L287	L288	L289	L290	L291	L292	L293	L294	L295	L296	L297	L298	L299	L300	L301	L302	L303	L304	L305	L306	L307	L308	L309	L310	L311	L312	L313	L314	L315	L316	L317	L318	L319	L320	L321	L322	L323	L324	L325	L326	L327	L328	L329	L330	L331	L332	L333	L334	L335	L336	L337	L338	L339	L340	L341	L342	L343	L344	L345	L346	L347	L348	L349	L350	L351	L352	L353	L354	L355	L356	L357	L358	L359	L360	L361	L362	L363	L364	L365	L366	L367	L368	L369	L370	L371	L372	L373	L374	L375	L376	L377	L378	L379	L380	L381	L382	L383	L384	L385	L386	L387	L388	L389	L390	L391	L392	L393	L394	L395	L396	L397	L398	L399	L400	L401	L402	L403	L404	L405	L406	L407	L408	L409	L410	L411	L412	L413	L414	L415	L416	L417	L418	L419	L420	L421	L422	L423	L424	L425	L426	L427	L428	L429	L430	L431	L432	L433	L434	L435	L436	L437	L438	L439	L440	L441	L442	L443	L444	L445	L446	L447	L448	L449	L450	L451	L452	L453	L454	L455	L456	L457	L458	L459	L460	L461	L462	L463	L464	L465	L466	L467	L468	L469	L470	L471	L472	L473	L474	L475	L476	L477	L478	L479	L480	L481	L482	L483	L484	L485	L486	L487	L488	L489	L490	L491	L492	L493	L494	L495	L496	L497	L498	L499	L500	L501	L502	L503	L504	L505	L506	L507	L508	L509	L510	L511	L512	L513	L514	L515	L516	L517	L518	L519	L520	L521	L522	L523	L524	L525	L526	L527	L528	L529	L530	L531	L532	L533	L534	L535	L536	L537	L538	L539	L540	L541	L542	L543	L544	L545	L546	L547	L548	L549	L550	L551	L552	L553	L554	L555	L556	L557	L558	L559	L560	L561	L562	L563	L564	L565	L566	L567	L568	L569	L570	L571	L572	L573	L574	L575	L576	L577	L578	L579	L580	L581	L582	L583	L584	L585	L586	L587	L588	L589	L590	L591	L592	L593	L594	L595	L596	L597	L598	L599	L600	L601	L602	L603	L604	L605	L606	L607	L608	L609	L610	L611	L612	L613	L614	L615	L616	L617	L618	L619	L620	L621	L622	L623	L624	L625	L626	L627	L628	L629	L630	L631	L632	L633	L634	L635	L636	L637	L638	L639	L640	L641	L642	L643	L644	L645	L646	L647	L648	L649	L650	L651	L652	L653	L654	L655	L656	L657	L658	L659	L660	L661	L662	L663	L664	L665	L666	L667	L668	L669	L670	L671	L672	L673	L674	L675	L676	L677	L678	L679	L680	L681	L682	L683	L684	L685	L686	L687	L688	L689	L690	L691	L692	L693	L694	L695	L696	L697	L698	L699	L700	L701	L702	L703	L704	L705	L706	L707	L708	L709	L710	L711	L712	L713	L714	L715	L716	L717	L718	L719	L720	L721	L722	L723	L724	L725	L726	L727	L728	L729	L730	L731	L732	L733	L734	L735	L736	L737	L738	L739	L740	L741	L742	L743

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

Pelaksanaan SKM dilakukan oleh Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

 <p>Jl. Persekutuan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10540 Indonesia Telp. (021) 42467255, Ext. 7067, 1048, 1049, 1305 4244691, 4209221, 4243333, 4241781, 4244819; Fax : 4243865, 4245139 Email : standartoperasi@yandex.com, info@pomindonesia.id, Website : www.pom.go.id</p> <p>KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF TENTANG TIM PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT STANDARISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF DIREKTUR STANDARISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN.</p> <p>Menitbang</p> <ul style="list-style-type: none"> a. bahwa dalam rangka mendukung penerapan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Standarisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif, perlu menetapkan Tim pelayanan publik di lingkungan Direktorat Standarisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif; b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu diterapkan Keputusan Direktorat Standarisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif tentang Tim Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Standarisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif. <p>Mengingat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5257); Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 	 <p>Jl. Persekutuan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10540 Indonesia Telp. (021) 4244755, Ext. 1067, 1068, 1069, 1305 4244691, 4209221, 4263333, 4241781, 4244819; Fax : 4243865, 4245139 Email : standartoperasi@yandex.com, info@pomindonesia.id, Website : www.pom.go.id</p> <p>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);</p> <p>5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 (tertiang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 nomor 559);</p> <p>MEMUTUHKAN</p> <p>Menetapkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF TENTANG TIM PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT STANDARISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF. <p>Kemudian</p> <ul style="list-style-type: none"> Membentuk dan Menetapkan Tim Pelayanan Publik di lingkungan Direktorat Standarisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini. <p>Kedua</p> <ul style="list-style-type: none"> Tim Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum Kemudian terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. petugas pelayanan publik; b. pengelola pengadaan pelayanan publik; dan c. pengelola SESIONAT dan inovasi pelayanan publik. <p>Ketiga</p> <ul style="list-style-type: none"> Petugas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua harus a merupakan petugas yang menerapkan pelayanan konseptual norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif, yang terdiri atas: a. Koordinator;
---	--

		IADAN POM	Email : standarisasi@pom.go.id , bpom@pom.go.id , Website : www.pom.go.id
			<p>b. mengordinasikan seluruh kegiatan pengelolaan SISOBAT secara teknis dan administratif dengan Pusat Data dan Informasi BPOM serta pihak ketiga seefako pengembang; dan</p> <p>c. melaporkan pelaksanaan kegiatan pengelolaan SISOBAT kepada Koordinator.</p>
Ketujuh:	<p>1. Admini sebagai manajer dimaksud dalam diktum Ketiga huruf d mempunyai tugas:</p> <ol style="list-style-type: none"> mengesahkan permohonan pelayanan konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif yang diterima melalui email maupun surat untuk diajukan melalui SISOBAT; melakukan monitoring penyelesaian permohonan pelayanan yang diterima dan permohonan pelayanan yang belum terselesaikan setiap hari pada jam kerja; melakukan evaluasi pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas konsultasi dan survei kepuasan pelayanan publik, untuk selanjutnya menyampaikan laporan evaluasinya 		<p>Padu saat Keputusan ini mulai berlaku, Surat Keputusan Direktur Standarisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif Nomor HK.02.02.31.312.10.22.32 Tahun 2022 tentang Petugas dan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Standarisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif, diberlakukan dan diebtakan tidak berlaku.</p>
Kedelapan:	<p>2. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagai manajer dimaksud dalam diktum Kedua huruf b mempunyai tugas:</p> <ol style="list-style-type: none"> menerima pengaduan yang masuk dari stakeholder melalui sarana pengaduan yang telah disiapkan, baik unit maupun BPOM; melakukan identifikasi jenis pengaduan yang masuk berdasarkan Standar Pelayanan Publik Direktorat Standarisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif; melakukan tindak lanjut pengaduan; memastikan sehrus status pengaduan telah selesai ditindaklanjuti; menyusun laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan stakeholder; dan melaporkan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan stakeholder kepada Koordinator. 		<p>Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai adanya Surat Keputusan Baru yang menyatakan Surat Keputusan ini tidak berlaku kembali.</p> <p style="text-align: right;">Ditetapkan di Jakarta pada tanggal 01 Februari 2024 DIREKTUR STANDARISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF BANDAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: right;">Dr. Tri Asti Ismariani, Apt., M.Pharm.</p>
Kesembilan:	<p>3. Pengelola SISOBAT dan Inovasi Pelayanan Publik sebagai manajer dimaksud dalam diktum Kedua huruf c mempunyai tugas:</p> <ol style="list-style-type: none"> mengelola, menginventarisasi, pembaruan dan pemeliharaan konten SISOBAT; 		
	<p>ZAT ADIKTIF NOMOR HK.02.02.31.02.24.13 TAHUN 2022 TENTANG TIM PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT STANDARISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF</p> <p>SUSUNAN PETUGAS PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT STANDARISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF</p> <p>A. KOORDINATOR Ketua Tim Reformasi Birokrasi Ketua Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik</p> <p>B. VERIFIKATOR 1 1. Anggi Tiarum S.Si, Apt. 2. dr. I G. A. A. P. Sri Darmayani, Sp.P.K 3. Hetty Reskalmi, S.Si., Apt. 4. Dina Puspita Mayasari, S.Farm., Apt. 5. Dca. Hariati Wiratnigrum, Apt, M.Bi</p> <p>C. VERIFIKATOR 2 1. Ade Irmu Haryani, S.Si, Apt. 2. M. Mawur, S.Farm., Apt. 3. Anggrida Sarighi, S.Si, Apt.</p> <p>D. ADMIN 1. Meyyaq Intan Permatasari, S.Farm., Apt. 2. Putrie Fiana Azzah, S.Farm., Apt. 3. Soria Dea Octalia, S.Farm., Apt.</p> <p>E. PETUGAS KONSULTASI 1. Juliasti, S.Si., Apt., M.Biomed. 2. Liska Ramdaniawati, M.Si</p>	<p>3. Annisa Kamil, S.Farm, Apt. 4. Sofiarni Sari, S.Farm, Apt. 5. Fauziah Ridhu, S.Farm., M.Si. 6. Anselma Irawawati, S.Farm, Apt. 7. Wiwim Wisma Pribatin, S.Si, Apt. 8. Yopi Arptina, S.Farm, Apt. 9. Siti Nur Diniyanti, S.Farm., M.Sc. 10. Henna Yuasinta, S.Farm, Apt. 11. Risyda Athihilati, S.Farm, Apt. 12. Lina Sulistia Nurrahmani, S.Farm, Apt. 13. Nita Widhatiningguh, S.Farm, Apt. 14. Shinta Ayu Nurfaradila, S.Farm., Apt. 15. Alyza Utami Racheu, S.Farm, Apt. 16. Apt. Raisi Ichra BM, S.Farm. 17. Yulyi Probosengrum, S.Farm, Apt. 18. Widiya Dwi Arini, S.Farm., Apt. 19. Meyyaq Intan Permatasari, S.Farm, Apt. 20. Rensi Tanta, S.Farm, Apt. 21. Putrie Fiana Azzah, S.Farm., Apt. 22. Soria Dea Octalia, S.Farm., Apt. 23. apt. Silmy Kharima Putri, S.Farm 24. Tryandika , S.Farm, Apt.</p>	<p>Ditetapkan di Jakarta pada tanggal 01 Februari 2024 DIREKTUR STANDARISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF BANDAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: right;">Dr. Tri Asti Ismariani, Apt., M.Pharm.</p>

b. Publikasi Hasil SKM

Publikasi hasil SKM di Media Sosial



The screenshots show four separate posts from the official NPPZA account (@standarobtnppza) on the X (formerly Twitter) platform. Each post includes a main image, a caption, and a link to the survey report. The posts are as follows:

- Post 1:** Main image shows a cartoon character in an orange sweater. Caption: "HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT NPPZA TAHUN 2024". Link: www.pom.go.id/standarobt/skm2024
- Post 2:** Main image shows a bar chart with a value of 95,37. Caption: "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 pada Direktorat Standardisasi Obat NPPZA dilakukan dengan melibatkan 48 (empat puluh delapan) orang responden penerima layanan". Link: www.pom.go.id/standarobt/skm2024
- Post 3:** Main image shows a bar chart with a value of 95,37. Caption: "Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) 95,37". Link: www.pom.go.id/standarobt/skm2024
- Post 4:** Main image shows a bar chart with a value of 95,37. Caption: "Berdasarkan hasil SKM, terjadi peningkatan kinerja pelayanan publik di Direktorat Standardisasi Obat NPPZA. Tingginya SKM pada Tahun 2024 ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam penetapan target KM pada Tahun 2025". Link: www.pom.go.id/standarobt/skm2024

Publikasi hasil SKM di SISOBAT



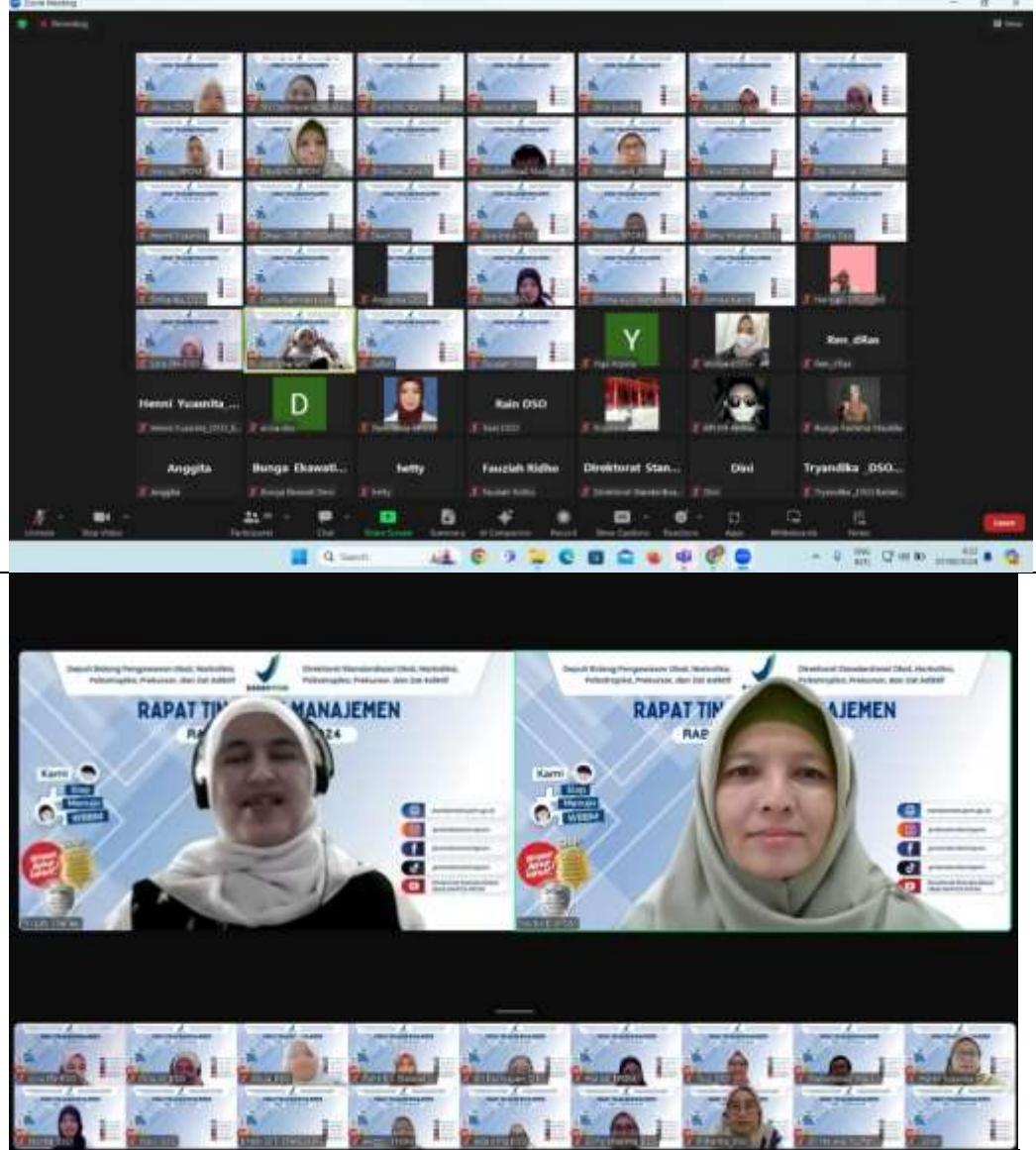
The screenshot shows the official website for the Directorate of Drug Standardization (SISOBAT) at standarobt.pom.go.id. The page displays the results of the 2024 SKM survey. The main content includes:

- Title:** HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT NPPZA TAHUN 2024
- Indeks Kepuasan:** 95,37
- Responden Survei:** 48 orang
- Bar Chart:** Shows the distribution of responses across four categories.
- Donut Chart:** Shows the distribution of responses across four categories.
- Text:** "Berdasarkan hasil SKM, terjadi peningkatan kinerja pelayanan publik di Direktorat Standardisasi Obat NPPZA. Tingginya SKM pada Tahun 2024 ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam penetapan target KM pada Tahun 2025".

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



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



The image shows a screenshot of a Zoom video conference. At the top, a grid of 25 participant thumbnails is displayed. Below the grid, a list of participant names and their video thumbnails is shown. The names include: Henni Yusamita, D, Rani OSO, Anggita, Bunga Dwiyati, hetty, Fauziah Ridho, Direktur Stan..., Didi, Tryandika OSO..., and others. The main video frame at the bottom shows two women, one wearing a white hijab and the other a green hijab, both smiling. The background of the video frame is a presentation slide titled "RAPAT TIM MANAJEMEN RAE 2024". The slide features the text "Dikembangkan oleh Dinas Kesehatan, Kesejahteraan, Pendidikan, dan Kebudayaan" and "Dikembangkan oleh Dinas Kesehatan, Kesejahteraan, Pendidikan, dan Kebudayaan". Below the video frame, a bar chart titled "Nilai SKM BPOM" is displayed, comparing the year 2023 (84,92) and 2024 (10,45). The chart shows a significant increase in the 2024 value.

Nilai survei kepuasan pelanggan Direktorat Standardisasi Obat, NPPZA melalui Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM mengalami peningkatan sebesar 10,45 dari 84,92 pada tahun 2023 menjadi 95,37 pada tahun 2024, dengan rekomendasi yaitu perbaikan kendala pengajuan form pertanyaan pada SISOBAT berupa perubahan format tulisan pada pertanyaan setelah pertanyaan terkirim. Misalnya spasi hilang setelah pertanyaan terkirim. Tidak menghilangkan point dari pertanyaan, tetapi paragraf menjadi tidak berjeda.

Tindak lanjut rekomendasi hasil survei kepuasan pelanggan

Daftar Hadir Rapat Rencana Tindak Lanjut SKM

Daftar Hadir Rapat Tinjauan Manajemen Dit. Standardisasi Obat, NAPPZA Rabu, 7 Agustus 2024			
No.	Nama	Unit/Tim	Paraf
1.	Tri Asti Isnariani	Dit. Standardisasi ONPPZA/Direktur Standardisasi Obat,nappza	
2.	Murti Komala	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
3.	Ade Irma Haryani	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	
4.	Sri Hayanti	Dit. Standardisasi ONPPZA/DSO	
5.	M.Masnur	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
6.	Novi Haryanti	Dit. Standardisasi ONPPZA/DSO	
7.	Anggrida Saragih	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
8.	Hetty Rieskaliana	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
9.	Dwi Ngatini	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
10.	Dina Puspita Mayasari	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
11.	Norita Kesuma	Dit. Standardisasi ONPPZA/DSO	
12.	dr. I G A A P Sri Darmayani	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	
13.	Anggi Tiarani	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	
14.	Vina Angerina P	Dit. Standardisasi ONPPZA/DSO	
15.	Rain Kihara B	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	
16.	Aisyah Utami Rahayu	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	
17.	Henni Yusnita	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
18.	Annisa Kamil	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
19.	Lina Sulista Nurrahmani	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
20.	Shinta Ayu Nurfaradilla	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	
21.	Dhea Mursit Saefly	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
22.	Renita Tania	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
23.	Tryandika Telaumbanua	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
24.	Bunga Rachma Maulida	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
25.	Zulfikar Firdaus	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
26.	Adhikayuga Aswinta P	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
27.	Dra. Hariati Wiratringrum	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
28.	Sofiana Sari	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
29.	Fauziah Ridho	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
30.	Uiska Ramdanawati	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
31.	Erica Betseba	Dit. Standardisasi ONPPZA/DSO	
32.	Putri Fiana Azzah	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	
33.	Nita Widhatiningrat	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	
34.	Meysa Intan Permatasari	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	
35.	Yuly Proboringrum	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	

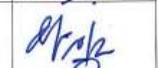
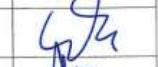
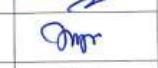
36	Widya Dwi Anini	Dit. Standardisasi ONPPZA/SKKO	
37	Wiwin Wisma Prihatin	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
38	Siti Nur Diniyanti	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
39	Sonia Dea Octalina	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
40	Yopi Arpina	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
41	Rasyda Aldhilati	Dit. Standardisasi ONPPZA/PRODIS	
42	Wazir Rizfiana	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
43	Reni Indrasih	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
44	Adilina Susilaningtias	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
45	Bunga Ekawati Devi	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
46	Amhar Rashid Magistra Sukaseno A	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
47	Anggita Arviaffah	Dit. Standardisasi ONPPZA/TOP	
48	Silmy Khanima Putri	Dit. Standardisasi ONPPZA/MUTU	

- d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut

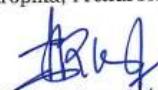
BERITA ACARA PENINJAUAN ULANG STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN												
<p>Pada hari ini, Senin, 5 Agustus 2024 telah dilaksanakan kegiatan Peninjauan Ulang Standar Pelayanan yang bertempat di Double Tree Hilton Kemayoran di Jakarta .</p> <p>Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>Nama Komponen</th> <th>Identifikasi</th> <th>Keterangan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan/Apresiasi</td> <td>Kanal pengaduan pada brosur pelayanan publik belum sesuai dengan Standar Pelayanan</td> <td>Akan dilakukan penyelarasan kanal pengaduan pada brosur pelayanan publik dengan Standar Pelayanan.</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>-</td> <td>Pengguna layanan sulit melakukan <i>login</i> pada <i>subsite</i> SISOBAT.</td> <td>Permasalahan terkait proses <i>login</i> <i>subsite</i> SISOBAT akan diperbaiki berkoordinasi dengan Tim Pengembangan <i>Subsite</i> SISOBAT.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berkomitmen segera menindaklanjuti hasil kegiatan dengan melakukan penyesuaian/perubahan Standar Pelayanan dan masyarakat serta pihak terkait yang hadir akan diikutsertakan dalam setiap proses yang dilakukan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebelum Standar Pelayanan dilakukan penetapan dan publikasi.</p>	NO	Nama Komponen	Identifikasi	Keterangan	1.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan/Apresiasi	Kanal pengaduan pada brosur pelayanan publik belum sesuai dengan Standar Pelayanan	Akan dilakukan penyelarasan kanal pengaduan pada brosur pelayanan publik dengan Standar Pelayanan.	2.	-	Pengguna layanan sulit melakukan <i>login</i> pada <i>subsite</i> SISOBAT.	Permasalahan terkait proses <i>login</i> <i>subsite</i> SISOBAT akan diperbaiki berkoordinasi dengan Tim Pengembangan <i>Subsite</i> SISOBAT.
NO	Nama Komponen	Identifikasi	Keterangan									
1.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan/Apresiasi	Kanal pengaduan pada brosur pelayanan publik belum sesuai dengan Standar Pelayanan	Akan dilakukan penyelarasan kanal pengaduan pada brosur pelayanan publik dengan Standar Pelayanan.									
2.	-	Pengguna layanan sulit melakukan <i>login</i> pada <i>subsite</i> SISOBAT.	Permasalahan terkait proses <i>login</i> <i>subsite</i> SISOBAT akan diperbaiki berkoordinasi dengan Tim Pengembangan <i>Subsite</i> SISOBAT.									

Demikian berita acara ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 5 Agustus 2024

No	Nama Lengkap	Perwakilan	Tanda Tangan
1.	Nafi Alrasyid, S.H. (0813-9174-5777)	Ombudsman RI (Kementerian/Lembaga)	
2.	Indra Setiawan, S.Sos. (0813-7436-3317)	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian/Lembaga)	
3.	Prof. apt. Rani Sauriasari, M.Med.Sc., Ph.D. (0821-1425-2811)	Universitas Indonesia (Akademisi)	
4.	Elfiano Rizaldi (0811-999-661)	Gabungan Perusahaan Farmasi Indonesia (Organisasi Masyarakat)	
5.	apt. Desti Wibowo, S.Farm., M.H. (0811-9006-221)	International Pharmaceutical Manufacturers Group (Organisasi Masyarakat)	
6.	Ida Nurnaeni, S.Si., Apt., M.Sc (0813-2207-3026)	Holding BUMN Farmasi (Organisasi Masyarakat)	
7.	Dra. Tresnawati, apt. (0811-9192-709)	Ikatan Apoteker Indonesia (Organisasi Profesi)	
8.	Dr. dr. Slamet Sudi Santoso, MPd.Ked. (0812-8083-366)	Ikatan Dokter Indonesia (Organisasi Profesi)	
9.	Niti Emiliana, S.KM (0857-8258-5948)	Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (Organisasi Masyarakat)	
10.	Mulyadi Fath (0859-6675-5499)	PT. Pratapa Nirmala (Pengguna Layanan)	
11.	Pungki Yulianti S.Si., Apt. (0812-9684-7004)	PT. Kalbe Farma (Pengguna Layanan)	
12.	Deonisia Intan Arlinta (087832810567)	Kompas (Media Massa)	
13.	Nafilah Sri Sagita (085775191187)	Detik.com (Media Massa)	

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


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

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 2023



**Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika,
Prekursor, dan Zat Adiktif
Badan Pengawas Obat dan Makanan
2023**

BAB I **PENDAHULUAN**

Latar Belakang

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

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

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

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1.	Persyaratan	85,46	Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,88	Baik
3.	Waktu Penyelesaian	79,91	Baik
4.	Biaya/Tarif	85,46	Baik
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84,75	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	84,04	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	88,30	Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,82	Baik
9.	Sarana dan Prasarana	83,69	Baik

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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Waktu Penyelesaian	Akan dilakukan tinjau ulang standar pelayanan termasuk baku mutu waktu penyelesaian layanan.				v	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
2.	Sarana dan prasarana	Penyediaan kotak saran dan pengaduan pada loket pelayanan publik di Gedung Athena BPOM Lantai 1.				v	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
		Pembaruan <i>Frequently Asked Question (FAQ)</i> di subsite standarobat.pom.go.id.				v	

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
		Tidak dilakukan pembatasan pertanyaan untuk Farmakope, Metode Analisis, dan SONK pada subsite standarobat.pom.go.id (pembatasan hanya berlaku pada April-Juni 2023).				v	
		Dilakukan pengembangan subsite SISOBAT, termasuk termasuk sistem notifikasi terkait tanggapan pertanyaan maupun konsultasi melalui notifikasi pesan ke gawai pengguna (<i>whatsapp message</i>).				v	
3.	Kompetensi Pelaksana	Seluruh petugas pelaksana layanan mengikuti modul pelatihan pelayanan publik di IDEAS BPOM.				v	Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No.	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	Dilakukan tinjau ulang standar pelayanan termasuk baku mutu waktu penyelesaian layanan.	Sudah	Tinjau ulang standar pelayanan termasuk baku mutu waktu penyelesaian layanan telah dilakukan pada 19 September 2023.	https://sapaapi.p.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/396	-
2.	Penyediaan kotak saran dan pengaduan pada loket pelayanan publik di Gedung Athena BPOM Lantai 1.	Sudah	Kotak saran dan pengaduan telah tersedia pada loket pelayanan publik di Gedung Athena BPOM Lantai 1	https://sapaapi.p.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/396	-
3.	Pembaruan <i>Frequently Asked Question (FAQ)</i> di subsite SISOBAT.	Sudah	FAQ di subsite SISOBAT (standarobat.pom.go.id) telah diperbarui.	https://sapaapi.p.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/396	-
4.	Tidak dilakukan pembatasan pertanyaan untuk Farmakope, Metode Analisis, dan SONK pada subsite SISOBAT (standarobat.pom.go.id).	Sudah	Pembatasan pertanyaan untuk Farmakope, Metode Analisis, dan SONK pada subsite SISOBAT (standarobat.pom.go.id) hanya berlaku pada April-Juni 2023.	https://sapaapi.p.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/396	-
5.	Dilakukan pengembangan subsite SISOBAT (standarobat.pom.go.id), termasuk sistem notifikasi terkait tanggapan pertanyaan maupun konsultasi melalui notifikasi pesan ke gawai pengguna (<i>whatsapp message</i>).	Sudah	Pengembangan subsite SISOBAT (standarobat.pom.go.id), termasuk sistem notifikasi terkait tanggapan pertanyaan maupun konsultasi melalui notifikasi pesan ke gawai pengguna (<i>whatsapp message</i>) telah dilakukan.	https://sapaapi.p.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/396	-
6.	Seluruh petugas pelaksana layanan	Sudah	Seluruh petugas layanan	https://sapaapi.p.pom.go.id/admin/skm_rencana_aksi/detail_ra/396	Dit. Standardisasi ONPPZA belum

No.	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	mengikuti modul pelatihan pelayanan publik di IDEAS BPOM.		Direktorat Standardisasi ONPPZA telah mengikuti Pelatihan Pelayanan Publik Dasar dan Lanjutan di IDEAS.	<u>min/skm_rencana_aksi/detail_ra/396</u>	mempunyai anggaran khusus pelayanan publik, sehingga kesulitan untuk melakukan pelatihan pelayanan publik tatap muka dengan <i>vendor certified</i> .

BAB IV **KESIMPULAN**

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

1. Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut (RTL) SKM Tahun 2023 sebanyak 100%.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:
 - a. Monitoring dan evaluasi pelayanan publik secara berkala.
 - b. Pengembangan dan pemeliharaan *subsite* SISOBAT secara berkelanjutan.

Jakarta, 19 Agustus 2024

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



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