

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2024

TAHUN 2024



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Pelayanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	26
BAB V KESIMPULAN	27
LAMPIRAN	28
1. Kuesioner	28
2. Hasil Olah Data SKM	30
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	46



BADAN POM

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia

Telp. (021) 4244691, 4244819, Fax : 4244819

Email : dirregofskkos@pom.go.id; Website : www.pom.go.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Anisyah, S.Si., Apt., MP

NIP : 197411251999032009

Jabatan : Direktur Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik

Unit Kerja : Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik

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, 22 Agustus 2024

Direktur Registrasi Obat Tradisional,
Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.



Anisyah, S.Si., Apt., MP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam menjalankan amanat UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan panduan bagi unit penyelenggara pelayanan 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 Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi unit 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 PANRB 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 Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

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;
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 penyelenggara 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 Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
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;
7. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara *online* melalui aplikasi sapaAPIP dan *bit.ly* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik, 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 pelayanan, 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, ketrampilan 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 yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui aplikasi sapaAPIP dan melalui tautan *bit.ly* pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Adapun tautan *bit.ly* untuk setiap jenis layanan adalah sebagai berikut:

1. Layanan Izin Edar Obat Tradisional: bit.ly/skmizinedarobattradisional
2. Layanan Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan: bit.ly/skmizinedaroksk
3. Layanan Persetujuan Iklan OT, OK, dan SK: bit.ly/skmpersetujuaniklanotsk
4. Layanan Izin Edar Kosmetik: bit.ly/skmizinedarkosmetik
5. Layanan Persetujuan Uji Praklinik (PPUPK) dan Uji Klinik (PPUK) OT, OK, SK, Kos: bit.ly/skmujiklinikpraklinikotskk

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per semester dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	19
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	8
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	63
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	73
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	20

*dilakukan secara langsung oleh aplikasi Sapa APIP, termasuk proses *cleansing data*

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Direktorat Registrasi Obat

Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tahun 2024:

No.	Layanan	Populasi	Sampel
1	Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik	19	10
2	Izin edar obat tradisional	502	152
3	Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	286	104
4	Izin edar kosmetika	1669	263
5	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	78	35
	TOTAL	2554	564

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 581 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	151	25,99%
		Perempuan	430	74,01%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	32	5,51%
		D1/D2/D3	38	6,54%
		D4/S1	184	31,67%
		S2/Profesi/S3	327	56,28%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0%
		Pegawai Swasta	445	76,59%
		Wiraswasta	57	9,81%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Pegawai BUMN/D	6	1,03%
		Peneliti/dosen	7	1,20%
		Pelajar/mahasiswa	42	7,23%
		Lainnya	24	4,13%
4	Usia	≤ 25 Tahun	68	11,70%
		26 – 30 Tahun	161	27,71%
		31 – 35 Tahun	124	21,34%
		36 – 40 Tahun	79	13,60%
		41 – 50 Tahun	104	17,90%
		>50 Tahun	45	7,75%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SapaAPIP dan diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Nilai SKM per Jenis Layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik	90,00	91,67	90,56	90,00	91,67	93,33	96,67	93,33	93,33	92,28
Izin edar obat tradisional	85,40	87,24	85,06	89,31	86,78	88,62	91,38	88,28	87,93	87,78

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	88,30	89,26	87,45	91,35	89,58	90,54	92,63	90,06	91,03	90,02
Izin edar kosmetika	89,80	89,04	89,75	93,28	91,70	93,28	94,23	91,89	91,89	91,65
Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	90,00	91,43	89,37	93,33	90,95	91,90	94,29	91,43	90,95	91,52

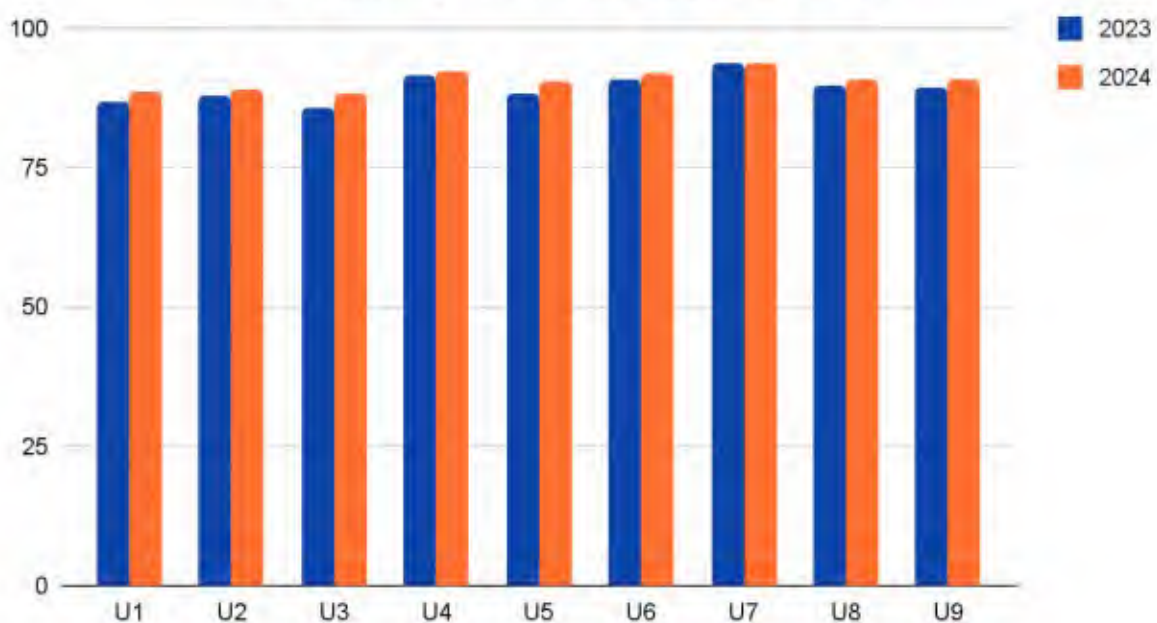
b. Nilai SKM per Unsur dan Unit Layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U1	Persyaratan	86,55	88,39	1,84
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,70	88,81	1,11
U3	Waktu Penyelesaian	85,52	88,09	2,57
U4	Biaya/Tarif	91,21	91,83	0,62
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,86	89,98	2,12
U6	Kompetensi Pelaksana	90,58	91,47	0,89
U7	Perilaku Pelaksana	93,24	93,24	0
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,37	90,60	1,23
U9	Sarana dan Prasarana	89,17	90,66	1,49
Nilai SKM Unit Layanan		89,02	90,34	1,32

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 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah, yaitu sebesar 88,09. Selanjutnya, Persyaratan yang mendapatkan nilai 88,39 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga dengan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yang mendapat nilai 88,81 termasuk ke tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi sebesar 93,24, Biaya/Tarif dengan nilai 91,83, serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya, yaitu 91,47.

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:

1. Penambahan media konsultasi di subsite
2. Kegiatan *offline*, seperti pendampingan, desk registrasi, bimbingan teknis, sosialisasi, *coaching clinic*, dan pelatihan agar bisa diselenggarakan secara berkala dan berkelanjutan
3. Percepatan proses registrasi agar sesuai *timeline* dan peningkatan layanan konsultasi
4. Peningkatan sistem ASROT, Notifkos, dan SIREKA
5. Perbaikan sistem antrian
6. Penambahan jumlah evaluator dan petugas layanan publik di loket
7. Penyelenggaraan seminar dan pengembangan kompetensi bagi SDM

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

1. Waktu penyelesaian masih dirasakan lambat oleh masyarakat karena meningkatnya jumlah berkas pendaftaran yang tidak diimbangi dengan alokasi sumber daya manusia (SDM) mengingat dinamika kepegawaian yang senantiasa berubah, antara lain seperti adanya pegawai yang sedang mengikuti tugas belajar maupun pegawai yang pindah tugas.
2. Terdapat beberapa proses evaluasi dan permohonan registrasi yang memerlukan telaah atau kajian lebih mendalam berkaitan dengan kategori pendaftaran produk, kemanfaatan produk, ketidaksesuaian data administrasi, aspek keamanan dan klaim, rancangan iklan, dan dalam beberapa kasus memerlukan pembahasan dengan unit teknis lain dan Tim Ahli yang diselenggarakan dalam jangka waktu tertentu.

3. Implementasi persyaratan serta sistem, mekanisme dan prosedur terkait registrasi masih belum optimal karena adanya pelaku usaha yang dimungkinkan belum mendapatkan informasi terbaru terkait regulasi Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.
4. Adanya kendala pada sistem antrian online, Asrot, dan Notifkos yang memengaruhi waktu penyelesaian serta pelaksanaan sistem, mekanisme, dan prosedur.

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 19 dan 25 Juli 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Rendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	• Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik • Izin edar obat tradisional • Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan • Izin edar kosmetik • Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	Waktu Penyelesaian	Meningkatnya jumlah berkas pendaftaran tidak diimbangi dengan alokasi sumber daya manusia (SDM) mengingat dinamika kepegawaian yang senantiasa berubah, antara lain seperti adanya pegawai yang sedang mengikuti tugas belajar maupun pegawai yang pindah tugas.	1. Untuk mendukung dan meningkatkan timeline evaluasi, dilakukan beberapa kegiatan antara lain: a. Intensifikasi dan Desk Registrasi Permasalahan Registrasi Produk dan Iklan dalam rangka Percepatan Izin Edar OT dan SK. b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi di daerah. c. Bimbingan teknis dalam rangka peningkatan kompetensi <i>regulatory officer</i>.	Agustus 2024 - Juni 2025	• Ketua Tim Kerja Area Perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik • Ketua Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan • Ketua Tim Kerja Notifikasi Kosmetik

				d. Pendampingan UMKM di daerah untuk percepatan izin edar. e. Intensifikasi data permohonan notifikasi f. Desk konsultasi pada kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik & Percepatan Notifikasi untuk UMKM Kosmetik secara berkala di daerah g. Coaching clinic dan bimbingan teknis untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi pemohon notifikasi h. Intensifikasi pendampingan jemput bola dalam penyusunan protokol dan pelaksanaan uji praklinik/ klinik dalam rangka hilirisasi obat bahan alam menjadi obat herbal terstandar dan fitofarmaka i. Bimbingan Teknis Cara Uji Klinik yang Baik (CUKB) kepada peneliti dan sponsor uji klinik j. Sosialisasi dan edukasi kepada pemohon PPUPK/PPUK (pelaku usaha dan peneliti) melalui webinar 2. Telah tersedia Layanan Konsultasi melalui Loker Pelayanan Publik Tatap Muka		
--	--	--	--	---	--	--

				(Duty manager dan Customer Service) maupun melalui loket online (Duty manager, chat asrot, Whatsapp, telpon, dan email) yang dapat melayani pertanyaan terkait peraturan terkini, dokumen persyaratan registrasi, hingga cara registrasi produk.		
			Terdapat beberapa proses evaluasi dan permohonan registrasi yang memerlukan telaah atau kajian lebih mendalam berkaitan dengan kategori pendaftaran produk, kemanfaatan produk, ketidaksesuaian data administrasi, aspek keamanan dan klaim, rancangan iklan, dan dalam beberapa kasus memerlukan pembahasan dengan unit teknis lain dan Tim Ahli yang diselenggarakan dalam jangka waktu tertentu.	Untuk produk yang memerlukan telaah dan kajian mendalam, pendaftar diminta memberikan data dukung sesuai dengan regulasi sehingga mempermudah proses evaluasi. Dilakukan kajian produk yang memerlukan pembahasan dengan tim ahli apabila diperlukan	Agustus 2024 - Juni 2025	• Ketua Tim Kerja Area Perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik • Ketua Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan • Ketua Tim Kerja Notifikasi Kosmetik

			Adanya kondisi kahar terhadap sistem Notifkos yang menyebabkan seluruh permohonan pada kondisi kahar dimintakan tambahan data sehingga proses pendaftaran badan usaha dan produk menjadi terhambat	Dilakukan pembahasan dan penyelesaian permasalahan sistem Notifkos antara tim IT dengan Pusdatin dan tim pengembang sistem Notifkos	Agustus 2024 - Juni 2025	• Ketua Tim Kerja Area Perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik • Ketua Tim Kerja Notifikasi Kosmetik
2.	• Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik • Izin edar obat tradisional • Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan • Izin edar kosmetik • Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	Persyaratan	1. Adanya pelaku usaha yang dimungkinkan belum mendapatkan informasi terbaru terkait regulasi Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik 2. Terdapat pelaku usaha baru yang belum terpapar persyaratan registrasi	1. Akan dilakukan sosialisasi terkait regulasi ter-update pada kegiatan: a. Intensifikasi dan Desk Registrasi Permasalahan Registrasi Produk dan Iklan dalam rangka Percepatan Izin Edar OT dan SK. b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi di daerah c. Bimbingan teknis dalam rangka peningkatan kompetensi <i>regulatory officer</i>. d. Pendampingan UMKM di daerah untuk percepatan izin edar.	Agustus 2024 - Juni 2025	• Ketua Tim Kerja Area Perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik • Ketua Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan • Ketua Tim Kerja Notifikasi Kosmetik • Ketua Tim Kerja Penilaian Uji

				e. Intensifikasi pendampingan jemput bola dalam penyusunan protokol dan pelaksanaan uji praklinik/ klinik dalam rangka hilirisasi obat bahan alam menjadi obat herbal terstandar dan fitofarmaka f. Bimbingan Teknis Cara Uji Klinik yang Baik (CUKB) kepada peneliti dan sponsor uji klinik g. Sosialisasi dan edukasi kepada pemohon PPUPK/PPUK (pelaku usaha dan peneliti) melalui webinar 2. Telah tersedia Layanan Konsultasi melalui Loker Pelayanan Publik tatap Muka (Duty manager dan Customer Service) maupun melalui loket online (Duty manager, chat asrot, Whatsapp, telpon, dan email) yang dapat melayani pertanyaan terkait peraturan terkini, dokumen persyaratan registrasi, hingga cara registrasi produk. 3. Peraturan dan informasi terbaru, infografis, dan materi paparan terkait regulasi di-update pada sistem Asrot, Notifikos, Sireka, subsite Selasar Registrasi OTSKK, dan media sosial Dit. Registrasi OTSKK (Instagram,		Praklinik/Klinik Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan
--	--	--	--	--	--	---

				WhatsApp)		
3.	• Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik • Izin edar obat tradisional • Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan • Izin edar kosmetik • Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Adanya pelaku usaha yang dimungkinkan belum mendapatkan informasi terbaru terkait sistem, mekanisme, dan prosedur registrasi 2. Adanya gangguan pada sistem ASROT sebagai dampak dari gangguan Pusat Data Nasional (PDN Kominfo) 3. Adanya gangguan pada sistem antrian online melalui antrian.bpom	1. Akan dilakukan kegiatan sosialisasi dan konsultasi dalam kegiatan: a. Intensifikasi dan Desk Registrasi Permasalahan Registrasi Produk dan Iklan dalam rangka Percepatan Izin Edar OT dan SK. b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi di daerah c. Bimbingan teknis dalam rangka peningkatan kompetensi <i>regulatory officer</i>. d. Pendampingan UMKM di daerah untuk percepatan izin edar. e. Intensifikasi pendampingan jemput bola dalam penyusunan protokol dan pelaksanaan uji praklinik/ klinik dalam rangka hilirisasi obat bahan alam menjadi obat herbal terstandar dan fitofarmaka f. Bimbingan Teknis Cara Uji Klinik yang Baik (CUKB) kepada peneliti dan sponsor uji klinik	Agustus 2024 - Juni 2025	• Ketua Tim Kerja Area Perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik • Ketua Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan • Ketua Tim Kerja Penilaian Uji Praklinik/Klinik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi

				g. Sosialisasi dan edukasi kepada pemohon PPUPK/PPUK (pelaku usaha dan peneliti) melalui webinar 2. Dilakukan pembahasan antara tim IT ASROT dengan PUSDATIN dan berkoordinasi dengan tim PDN Kominfo 3. Pembuatan sistem antrian online sementara melalui bit.ly		
			1. Proses evaluasi berkas perlu dilakukan melalui beberapa tahapan sebelum memperoleh persetujuan/penolakan 2. Adanya kendala dalam mengambil antrian layanan loket dan terbatasnya kuota loket layanan per hari yang dapat diberikan 3. Adanya kendala dari pelaku usaha untuk mendapatkan informasi terkait prosedur/tata cara notifikasi kosmetik	1. Dilakukan pengembangan dan inovasi terhadap sistem notifikasi kosmetik antara lain: a. Template sistem bisnis intelijen bahan baku kosmetik b. Simplifikasi proses verifikasi dan update data badan usaha agar pelaku usaha dapat melakukan pengajuan akun dan update data secara online tanpa perlu ke loket c. Pemangkasan alur proses verifikasi badan usaha 2. Perubahan metode pengambilan antrian layanan loket melalui google form 3. Dilakukan desk konsultasi pada kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik & Percepatan Notifikasi untuk UMKM Kosmetik secara berkala di daerah	Agustus 2024 - Juni 2025	• Ketua Tim Kerja Area Perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik • Ketua Tim Kerja Notifikasi Kosmetik

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.	Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik	Disediakan konsultasi online di website	1. Layanan konsultasi online untuk uji praklinik/klinik obat tradisional, suplemen kesehatan, dan kosmetik telah tersedia melalui berbagai kanal, yaitu Zoom, <i>email</i>, dan chat WhatsApp 2. Layanan konsultasi <i>online</i> melalui website yang terintegrasi dengan ULPK dalam proses pengembangan melibatkan Pusdatin BPOM	Agustus 2024 - Juni 2025
		Pendampingan, sosialisasi, coaching clinic, dan pelatihan CUKB agar bisa diselenggarakan secara berkala dan berkelanjutan	1. Intensifikasi pendampingan penyusunan protokol dan pelaksanaan uji praklinik/klinik dalam rangka hilirisasi obat bahan alam menuju obat herbal terstandar dan fitofarmaka 2. Sosialisasi dan edukasi kepada pemohon PPUPK/PPUK (pelaku usaha dan peneliti) melalui webinar 3. Bimbingan teknis Cara Uji Klinik yang Baik (CUKB) kepada peneliti dan sponsor uji klinik 4. Sosialisasi dan edukasi kepada pemohon PPUPK/PPUK (pelaku usaha dan peneliti) melalui publikasi infografis pada subsite Selasar Registrasi OTSKK, dan media sosial Dit. Registrasi OTSKK (Instagram, WhatsApp)	Agustus 2024 - Juni 2025

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
2	Izin edar obat tradisional	Pelayanan konsultasi agar lebih ditingkatkan dan buku tentang regulasi OT agar segera diterbitkan	1. Secara rutin telah dilakukan kegiatan berikut yang diharapkan dapat mempercepat proses penerbitan izin edar dan meningkatkan akses komunikasi antara pelaku usaha dengan petugas registrasi: a. Intensifikasi dan Desk Registrasi Permasalahan Registrasi Produk dan Iklan dalam rangka Percepatan Izin Edar OT dan SK b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi c. Bimbingan teknis dalam rangka peningkatan kompetensi <i>regulatory officer</i>. Kegiatan tersebut juga akan dilanjutkan untuk dilaksanakan secara berkala, disesuaikan dengan kebutuhan pelaku usaha. 2. Akan dilakukan pembahasan terlebih dahulu terkait buku terkait registrasi OT.	Agustus 2024 - Juni 2025
		Frekuensi kegiatan desk registrasi dan pendampingan ditambah karena prosesnya lebih cepat dan pelaku usaha lebih paham saat ada kegiatan <i>offline</i>	Akan dilakukan pembahasan internal terkait rencana pelaksanaan kegiatan desk registrasi dan pendampingan dengan juga mempertimbangkan masukan akan kebutuhan desk dan pendampingan dari para pendaftar/pelaku usaha	Agustus 2024 - Juni 2025

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
		Agar dilengkapi dengan fitur progres proses registrasi ASROT yang bisa dilihat langsung pada monitor pendaftar, sebaiknya layanan ASROT difungsikan secara penuh 24 jam untuk membantu mempermudah pelaku usaha dalam melakukan registrasi, dan meningkatkan lagi sistem layanan antrian	1. Akan dilakukan pembahasan terlebih dahulu terkait hal ini dan menjadi masukan dalam pengembangan sistem ASROT selanjutnya. 2. Akan dilakukan koordinasi dengan pengelola sistem antrian dalam rangka pengembangan sistem antrian baru. Dalam waktu tunggu rilis sistem antrian baru, saat ini sistem layanan antrian telah diantisipasi dengan menggunakan google form.	Agustus 2024 - Juni 2025
3	Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	1. Meningkatkan sistem antrian online di antrian.bpom karena sering error 2. Link zoom agar bisa di-update ke pendaftar sehari sebelum jadwal atau pagi hari saat jadwal antrian karena pendaftar agak kesulitan untuk masuk ke break out room nya	1. Melaksanakan pengalihan sementara pendaftaran konsultasi melalui sistem antrian.pom.go.id ke sistem bit.ly untuk menghindari <i>down/error</i> pada aplikasi antrian.pom.go.id sampai sistem antrian pom versi terbaru tersedia dan dilakukan koordinasi dengan pengelola sistem antrian dalam rangka pengembangan sistem antrian baru. 2. Informasi link zoom telah tersedia pada infografis konsultasi yang dapat diakses kapanpun.	Agustus 2024 - Juni 2025

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
		Menambahkan layanan konsultasi via subsite mengingat load antrian konsultasi sangat tinggi	1. Melaksanakan kebijakan pembatasan antrian untuk pelaku usaha yang sama sesuai ketentuan konsultasi untuk memberikan pemerataan pelayanan. 2. Telah tersedia Layanan Konsultasi melalui Loker Pelayanan Publik tatap Muka (Duty manager dan Customer Service) maupun melalui loket online (Duty manager, chat asrot, Whatsapp, telpon, dan email) yang dapat melayani pertanyaan terkait peraturan terkini, dokumen persyaratan registrasi, hingga cara registrasi produk.	Agustus 2024 - Juni 2025
		Frekuensi kegiatan desk registrasi dan pendampingan ditambah karena prosesnya lebih cepat, agar bisa diperbanyak kegiatan di luar Jabodetabek juga	1. Akan dilakukan pembahasan internal terkait rencana pelaksanaan kegiatan desk registrasi dan pendampingan dengan mempertimbangkan masukan dari para pendaftar/pelaku usaha dan ketersediaan sumber daya. 2. Telah tersedia Layanan Konsultasi melalui Loker Pelayanan Publik tatap Muka (Duty manager dan Customer Service) maupun melalui loket online (Duty manager, chat asrot, Whatsapp, telpon, dan email) yang dapat melayani pertanyaan terkait peraturan terkini, dokumen persyaratan registrasi, hingga cara registrasi produk.	Agustus 2024 - Juni 2025

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
		Mohon dibantu agar proses registrasi produk agar sesuai dengan timeline yang sudah ditetapkan dan agar dokumen-dokumen yang sering diminta dalam tambahan data pada pendaftaran baru dan renewal dimasukkan ke dalam cek list dokumen pendaftaran produk	Dilaksanakan kegiatan-kegiatan berikut secara rutin yang diharapkan dapat menyamakan persepsi dengan pelaku usaha terkait timeline dan persyaratan sesuai regulasi: a. Intensifikasi dan Desk Registrasi Permasalahan Registrasi Produk dan Iklan dalam rangka Percepatan Izin Edar OT dan SK b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi c. Bimbingan teknis dalam rangka peningkatan kompetensi <i>regulatory officer</i>. Kegiatan tersebut juga akan dilanjutkan untuk dilaksanakan secara berkala, disesuaikan dengan kebutuhan pelaku usaha.	Agustus 2024 - Juni 2025

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
4	Izin edar kosmetik	1. Mohon agar pengambilan nomor antrian lebih diperbanyak lagi, dan agar website antrian bpom bisa diakses dengan mudah 2. Saran untuk pengambilan antrian melalui google form untuk menghindari perebutan/pencaloan pengambilan tiket. 3. Sebaiknya sistem pendaftaran atau update badan usaha cukup mengirimkan email seperti dilakukan sebelum Pandemi. Atau menambah kuota setiap harinya. 4. Pengambilan nomor antrian sangat sulit, harus sehari-hari bangun jam 6 pagi, mungkin bisa ada pengambilan nomor antrian khusus daerah luar Jabodetabek, karena yang luar Jabodetabek tidak dapat ambil nomor antrian tatap muka.	1. Dilakukan desk konsultasi pada kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik secara rutin & Percepatan Notifikasi untuk UMKM Kosmetik secara berkala di daerah. 2. Mekanisme pengambilan antrian loket telah diubah menggunakan metode pengisian google form yang dibuka setiap hari Jumat. 3. Perubahan mekanisme layanan loket verifikasi dan update badan usaha <i>full online</i> melalui sistem Notifkos tanpa mengambil antrian. 4. Layanan loket notifikasi kosmetik dilakukan secara hybrid (offline dan online) setiap hari Senin-Kamis.	Agustus 2024 - Juni 2025
		1. Saran untuk ditambahkan evaluatornya jika memang kekurangan. 2. Petugas di loket ditambah supaya bisa melayani lebih banyak pendaftar	Dilakukan penambahan jumlah evaluator melalui pendaftaran PPPK/CASN	Agustus 2024 - Juni 2025

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
		1. Mohon pelayanan untuk produk yang terkena konfirmasi dipercepat, ada yang hampir 3 bulan belum close juga masalah nya. 2. Percepat penilaian produk 3 hari kerja untuk semua produk. 3. Jangka waktu untuk penyelesaian lebih dipercepat.	1. Dilakukan kegiatan intensifikasi data permohonan notifikasi kosmetik untuk evaluator. 2. Dilakukan kegiatan layanan Desk Konsultasi untuk membahas dan menyelesaikan data dukung produk konfirmasi sesuai hasil evaluasi yang diberikan. 3. Dilakukan evaluasi Service Level Agreement Layanan Notifikasi Kosmetik	Agustus 2024 - Juni 2025
		1. Mohon tidak menambahkan dokumen yang belum ada Peraturan/Ketetapan/Keputusannya karena jadi berbeda-beda tiap perusahaan hanya karena evaluatornya berbeda 2. Diharapkan kedepannya petugas BPOM registrasi kosmetika mempunyai standar/acuan/pemahaman yang lebih luas dalam proses notifikasi maupun verifikasi badan usaha	1. Dilakukan kegiatan Pembekalan evaluator untuk meningkatkan kompetensi terkait notifikasi kosmetik. 2. Dilakukan komunikasi dan diskusi antara evaluator/petugas loket melalui rapat internal dan Whatsapp group untuk menyamakan persepsi terkait persyaratan notifikasi kosmetik	Agustus 2024 - Juni 2025
		Mohon untuk sistemnya lebih ditingkatkan lagi karena sering error ketika memasukan data terutama pada saat akan daftar produk baru.	Dilakukan pemeliharaan (maintenance) dan pengembangan sistem notifikasi kosmetik serta koordinasi secara intensif dengan PUSDATIN	Agustus 2024 - Juni 2025

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
		1. Perbanyak training dan workshop untuk key personnel 2. Sosialisasi semakin banyak dilaksanakan di kabupaten/kota juga semakin baik ilmu yang didapat	Dilakukan coaching clinic dan bimbingan teknis untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi pemohon notifikasi.	Agustus 2024 - Juni 2025
5	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	Agar sebisa mungkin dilaksanakan seminar bimbingan teknis setiap bulan agar SDM di sarana kefarmasian selalu update terkait regulasi baru BPOM, selain itu agar di sistem untuk info kontak PIC BPOM juga dicantumkan tidak hanya melalui 1 Nomor WA saja	1. Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan persetujuan iklan OT, OK, dan SK, diantaranya melalui kegiatan desk registrasi, bimbingan teknis, dan media komunikasi/ media sosial lainnya seperti Informasi pada sistem Sireka, Instagram, Whatsapp, dan Youtube. 2. Dilakukan update informasi di sistem Sireka dan Selasar	Agustus 2024 - Juni 2025

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
		Agar proses registrasi iklan bisa lebih dipercepat untuk mendapat persetujuan	1. Untuk mendukung dan meningkatkan timeline evaluasi iklan, dilakukan beberapa kegiatan antara lain: a. Intensifikasi dan Desk Registrasi Permasalahan Registrasi Produk dan Iklan dalam rangka Percepatan Izin Edar OT dan SK. b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi di daerah. 2. Telah tersedia Layanan Konsultasi melalui Loker Pelayanan Publik Tatap Muka (Duty manager dan Customer Service) maupun melalui loket online (Duty manager, chat sireka, whatsapp, telepon, dan email) yang dapat melayani pertanyaan terkait proses registrasi iklan yang diajukan.	Agustus 2024 - Juni 2025
		Agar sistem SIREKA tidak ada kendala teknis ketika dilakukan maintenance	Dilakukan pemeliharaan dan pengembangan sistem Sireka dan selalu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan tim IT jika terdapat kendala pada sistem SIREKA.	Agustus 2024 - Juni 2025

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 dipergunakan 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 Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,34. Nilai SKM Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan, yaitu: (1) Waktu Penyelesaian, (2) Persyaratan, dan (3) Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
3. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu: (1) Perilaku Pelaksana, (2) Biaya/Tarif, dan (3) Kompetensi Pelaksana.

Jakarta, 22 Agustus 2024
Direktur Registrasi Obat Tradisional,
Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik,



Anisyah, S.Si., Apt., MP
NIP 197411251999032009

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
Izin edar obat tradisional
Tahun 2024

1 RESPONDEN
Kendali dan Identifikasi

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Atti Berprestasi

4 SARAN & MASUKAN
Jenis:

Informasi Responden

Nama Lengkap:

Jenis:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP:

Kelembutan Terakumulasi:

Pelayanan Ditema:

Revisi, Inspeksi/peninjauan dengan
berdasarkan/berdasarkan

Transparansi terhadap penyelenggaraan Layanan:

[Kembali](#) [Selanjutnya](#)

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
Izin edar obat tradisional
Tahun 2024

1 RESPONDEN
Kendali dan Identifikasi

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Atti Berprestasi

4 SARAN & MASUKAN
Jenis:

Persepsi

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur pelayanan ?

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

2. Bagaimana penilaian Anda mengenai kemudahan prosedur pelayanan ?

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

3. Apakah menurut penilaian Anda, waktu pelayanan di Direktorat sesuai dengan informasi ?

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

4. Apakah menurut penilaian Anda, waktu pelayanan di Direktorat sesuai dengan informasi ?

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

5. Bagaimana penilaian Anda mengenai kepastian pelayanan yang diberikan oleh Direktorat ?

☐ Sangat Lemah
☐ Lemah
☐ Kurang Cukup
☐ Cukup Cukup
☐ Cukup
☐ Sangat Cukup

6. Bagaimana penilaian Anda mengenai kelengkapan informasi yang disampaikan ?

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

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☒ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

- ☐ Sangat Tidak Merusak
- ☐ Tidak Merusak
- ☐ Kurang Merusak
- ☐ Cukup Merusak
- ☐ Merusak
- ☐ Sangat Merusak

- ☐ Sarung Tintu Sarung
- ☐ Tintu Sarung
- ☐ Kuning Sarung
- ☐ Gajah Sarung
- ☐ Sarung
- ☐ Sarung Sarung

- ☐ Sangat Tidak Baik
☐ Tidak Baik
☐ Kurang Baik
☐ Cukup Baik
☐ Baik
☐ Sangat Baik

- ☐ Sengul Titik Lengkak
- ☐ Titik Lengkak
- ☐ Koverg Lengkak
- ☐ Colong Lengkak
- ☐ Lengkak
- ☐ Sengul Lengkak

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Ragu-ragu Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

- ☐ Strategic Think Service
- ☐ Think Service
- ☐ Planning Service
- ☐ Coaching Service
- ☐ Service
- ☐ Strategic Service

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
Izin edar obat tradisional
Tahun 2024

- Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini?

- ☐ A. Subjek: Tidak Sertifikasi
- ☐ B. Tidak Sertifikasi
- ☐ C. Penerimaan Sertifikasi
- ☐ D. Kualitas Sertifikasi
- ☐ E. Sertifikasi
- ☐ F. Subjek Sertifikasi

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1		U2				U3		U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8							
12	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	48	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat baik, pelayanan dan lebih diteliti lagi
13	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	29	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	47	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sering-sering dilakukan sosialisasi
15	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	29	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas pelayanan yang diberikan BPOH sampai memusikasikan
16	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	22	Perempuan	SMA/Sejenisnya	Pelajar/mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik
17	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	54	Perempuan	S2/Profesi/S3	Peneliti/dokter	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga BPOH bisa ada tempat uji konsultasi di universitas
18	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	21	Perempuan	S1	Pelajar mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	34	Perempuan	S2/Profesi/S3	Peneliti/dokter	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
20	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	39	Perempuan	S2/Profesi/S3	Peneliti/dokter	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	27	Perempuan	SMA/Sejenisnya	Pelajar mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih banyak, sangat jelas dan membantu
22	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	32	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
23	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	35	Perempuan	S1	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	26	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah baik terima kasih
25	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	20	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1		U2				U3		U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8							
26	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	25	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Untuk sering di selenggarakan kegiatan ini karena sangat membantu mendapatkan informasi yang mudah
27	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	26	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Penjelasan dapat dipahami
29	Penyusunan pelaksanaan uji praklinik (PPUK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuantum, suplemen kesehatan, dan kosmetik	25	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
30	Uji edar obat tradisional	27	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Penjelasan dan arahan yg diberikan oleh petugas sangat mudah, jelas dan mudah dipahami. Waktu tunggu cepat
31	Uji edar obat tradisional	35	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	Uji edar obat tradisional	26	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik
33	Uji edar obat tradisional	29	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pelajar mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	DK
34	Uji edar obat tradisional	55	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	Uji edar obat tradisional	36	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih
36	Uji edar obat tradisional	46	Laki-laki	SMA/Sejenisnya	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat baik agar selalu diperhatikan
37	Uji edar obat tradisional	32	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tidak ada
38	Uji edar obat tradisional	20	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
39	Uji edar obat tradisional	46	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih
40	Uji edar obat tradisional	50	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga lebih banyak lagi pelayanan konsultasi, sehingga agar ditambah, lebih dari 2x seminggu. Buku saring juga di OT agar warga diberikan, untuk membantu para regulator dalam inovasi produk. Terima kasih
41	Uji edar obat tradisional	48	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Kita tunggu bentuk selanjutnya
42	Uji edar obat tradisional	39	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
43	Uji edar obat tradisional	24	Perempuan	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Cepat tanggap dalam member pelayanan
44	Uji edar obat tradisional	51	Perempuan	S1	Wiraswasta	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Bagus
45	Uji edar obat tradisional	33	Perempuan	01/02/03	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk pelayanan luar biasa membantu
46	Uji edar obat tradisional	28	Perempuan	01/02/03	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
47	Uji edar obat tradisional	31	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat bagus dan komunikatif. Bisa dilakukan beberapa kali setiap tahun
48	Uji edar obat tradisional	27	Perempuan	S1	Pelajar mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih sering diadakan kegiatan seperti ini karena sangat membantu dalam konsultasi tambahan data, dan memberikan penjelasan yang sangat mudah dipahami. Terima kasih
49	Uji edar obat tradisional	64	Laki-laki	SMA/Sejenisnya	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah cukup baik
50	Uji edar obat tradisional	43	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih BOM terutama Evaluasi
51	Uji edar obat tradisional	48	Laki-laki	SMA/Sejenisnya	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mohon dilengkapi dengan fitur progres proses registrasi ASROT yang bisa di akses langsung pada monitor kami

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3					U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
52	lin edar obat tradisional	33	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sering di adakan desk registrasi tatap muka karena banyak produsen yang masih kurang paham bila lewat system saja. Terimakasih	
53	lin edar obat tradisional	53	Laki-laki	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga pelayanan dan informasi yang diberikan bisa menjadi lebih baik lagi	
54	lin edar obat tradisional	38	Perempuan	S1	Pegajar (mahasiswa)	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	Sudah cukup bagus, in drak registrasi harus diadakan lebih sering karena prosesnya cepat. Registrasi dapat keluar dikali yang lama	
55	lin edar obat tradisional	53	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Semoga proses registrasi bisa, variati dan ulang saat depres dengan lebih cepat lagi	
56	lin edar obat tradisional	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik, agar diperbaharui	
57	lin edar obat tradisional	27	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
58	lin edar obat tradisional	35	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	
59	lin edar obat tradisional	45	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
60	lin edar obat tradisional	59	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	5	4	5	6	6	5	5	6	6	5	5	-	
61	lin edar obat tradisional	39	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegajar (mahasiswa)	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	-	
62	lin edar obat tradisional	71	Laki-laki	D1/GD/GS	Lainnya	4	4	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	Sudah ada	
63	lin edar obat tradisional	39	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
64	lin edar obat tradisional	50	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	4	4	4	5	4	6	5	5	5	4	4	4	Pelayanan desk registrasi sering sering dilakukan	
65	lin edar obat tradisional	41	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	5	6	5	5	5	5	5	Semoga kedepannya pelayanan yg baik sesuai dengan pelayanannya dan mungkin lebih baik lagi. Uts pertolan yg tok teraba baik semoga segera diperbaiki. Usaha tidak akan mengkhianati hasil. Terima kasih atas desk yg diberikan	
66	lin edar obat tradisional	60	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Jika ada sosialisasi peraturan2 baru agar lebih ngah jika menjangkau lebih baik secara umum	
67	lin edar obat tradisional	69	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga yg bertenang dan waktu yg dip utk konsultasi tatap muka	
68	lin edar obat tradisional	34	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
69	lin edar obat tradisional	33	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	4	5	6	5	6	5	4	4	4	-	
70	lin edar obat tradisional	41	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik dan pertahankan	
71	lin edar obat tradisional	29	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
72	lin edar obat tradisional	32	Perempuan	D1/GD/GS	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-	
73	lin edar obat tradisional	29	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	Terima kasih atas pelayanan publik yang diberikan selama ini, semoga yang sudah baik dipertahankan dan menjadi lebih baik lagi ke depan nya...	
74	lin edar obat tradisional	33	Laki-laki	S1	Wiraswasta	5	6	5	4	5	6	5	5	6	6	5	5	Semoga timeline pelayanan registrasi akan cepat lebih akurat lagi dan sesuai timeline yang ditentukan	
75	lin edar obat tradisional	51	Laki-laki	C SMA/Sebelum	Wiraswasta	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	MCH BPOM ATAS PELAYANAN UNTUK INDUSTRI UGMH	
76	lin edar obat tradisional	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Badan POM memberikan pelayanan yang sangat memudahkan pelaku usaha. Semoga Badan POM selalu lebih baik asinin	
77	lin edar obat tradisional	39	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
78	lin edar obat tradisional	25	Perempuan	S1	Pegawai swasta	4	4	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	Sudah sangat	
79	lin edar obat tradisional	27	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah sangat baik, informasi yang didapatkan juga sudah sangat membantu.	

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3					U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
80	lin edar obat tradisional	30	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	4	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	Untuk follow up mungkin bisa dipercepat lagi waktunya, overall sudah cukup
81	lin edar obat tradisional	35	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sering diadakan bimbeling terhadap pemenuhan agar lebih penunahan cepat lebih dari sebelumnya
82	lin edar obat tradisional	46	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
83	lin edar obat tradisional	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegajar (mahasiswa)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih desk konsul dipertanyak
84	lin edar obat tradisional	34	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	Sudah cukup bagus dan cepat dalam memberikan update status terakut produk
85	lin edar obat tradisional	42	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	Semoga bisa dilakukan acara percepatan seperti ini sering mungkin. Untuk kali ini, kami sangat terbantu di registrasi produk kami. Terima kasih
86	lin edar obat tradisional	24	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainnya	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
87	lin edar obat tradisional	27	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	Terima kasih sudah memberikan waktu sehingga konsultasi menjadi lebih mudah dan membuka wawasan. Semoga selanjutnya one stop regisrasi lebih sering diadakan supaya lebih mudah lagi menanggapi pengelatan dan BPOM
88	lin edar obat tradisional	27	Perempuan	D1/GD/GS	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Lebih sering dilakukan desk konsultasi seperti ini seperti ini
89	lin edar obat tradisional	27	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga lebih cepat untuk Acc, agar POM TR nya cepat kirim Terimakasih
90	lin edar obat tradisional	45	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6	Acara one stop service registrasi sangat membantu proses usaha utk memperoleh lin dg cepat. Mohon ada kebijakan pelaksanaan nya tahun depan bisa 2x Terima kasih
91	lin edar obat tradisional	31	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	-
92	lin edar obat tradisional	34	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga yg sudah baik tetap atau bahkan ditingkatkan lagi baik dalam pemerintahan saat ini atau yg baru nanti
93	lin edar obat tradisional	31	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegajar (mahasiswa)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sering adakali kegiatan serupa supaya lebih mempermudah pelaku usaha
94	lin edar obat tradisional	41	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	Terimakasih BPOM atas pelayanan yang diberikan.
95	lin edar obat tradisional	29	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan baik. Semua produk yg dibekas kan kan kr terbit SPB dan NE
96	lin edar obat tradisional	33	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayanan sudah baik mohon dipertahankan dan ditingkatkan kembali. Terima kasih Bapak/Ibu.
97	lin edar obat tradisional	42	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sekedar saran, ada baiknya layanan ASROT didukung secara penuh 24 jam, seperti dahulu untuk membantu mempermudah pelaku usaha dalam melakukan registrasi
98	lin edar obat tradisional	29	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mohon untuk jasa konsultasi DM online
99	lin edar obat tradisional	53	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	-
100	lin edar obat tradisional	29	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mohon dibantu dari konsul DM online
101	lin edar obat tradisional	28	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainnya	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	Sering melakukan pendampingan terkait berbagai hal tentang pemerintahan perizinan dan upgrade skill dan pengetahuan UGMH OT

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3					U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
102	tin edar obat tradisional	33	Laki-laki	D1/C2/D3	Pegawai swasta	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	sudah baik, agar dikontrol dipantau dalam proses perijinan obat tradisional, jadi produk bisa segera mendapat izin edar. Terimakasih	
103	tin edar obat tradisional	27	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mish bapen atas bantaynya affirmasi/dukungan baik	
104	tin edar obat tradisional	51	Laki-laki	< SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
105	tin edar obat tradisional	27	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pelajar mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga Lebih Baik Lagi	
106	tin edar obat tradisional	28	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5		
107	tin edar obat tradisional	29	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	Untuk layanan chat asor: sebaiknya mungkin memberi jawaban apa yg kami harapkan tidak hanya jawaban seperti yg tercantum di email log atau jawaban: sudah kami sampaikan ke para petugas yang bersangkutan, karena untuk masuk ke chat asor sangat susah, harus bereset.	
108	tin edar obat tradisional	38	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
109	tin edar obat tradisional	53	Perempuan	S1	Pegawai swasta	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	sudah ok petayanan sangat baik dan profesional, terima kasih bapen	
110	tin edar obat tradisional	36	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
111	tin edar obat tradisional	26	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	Petayanan sudah sangat baik namun agar ditambah personal untuk petugas loket agar saat evaluasi petugas loket tidak lama karena banyak antrian pengajuan.	
112	tin edar obat tradisional	26	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
113	tin edar obat tradisional	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat bagus Semoga waktu konsultasi bisa ditambah. Sukses semua.	
114	tin edar obat tradisional	48	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5		
115	tin edar obat tradisional	26	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	petayanan sudah sangat baik, semoga semakin baik dan cepat melayani masyarakat dan pelaku usaha. Semoga akan diadakan layanan live chat online agar lebih mempermudah lagi, selain konsultasi via chat whatsapp. Terima kasih :)	
116	tin edar obat tradisional	41	Laki-laki	< SMA/Sederajat	Pelajar mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
117	tin edar obat tradisional	21	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sering dilakukan kepatutan seperti ini, karena sangat bermanfaat bagi pelaku usaha, terima kasih	
118	tin edar obat tradisional	32	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
119	tin edar obat tradisional	45	Perempuan	S1	Wiraswasta	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Bkn ada kecepatan lebih baik dan makin cepat pelayanannya	
120	tin edar obat tradisional	31	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
121	tin edar obat tradisional	27	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	sudah cukup baik dan membantu	
122	tin edar obat tradisional	29	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5		
123	tin edar obat tradisional	45	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah baik Proses Evaluasi mohon di maksimalkan. Terimakasih.	
124	tin edar obat tradisional	24	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
125	tin edar obat tradisional	22	Laki-laki	< SMA/Sederajat	Pegawai swasta	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	Apabila memungkinkan, waktu evaluasi dapat dipercepat kembali Pak/Bu Agar memberikan pelayanan yang lebih rinci terkait pelayanan yang diajukan pelaku usaha, baik secara daring maupun luring.	
126	tin edar obat tradisional	40	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5		
127	tin edar obat tradisional	34	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	mohon untuk fasilitas pelayanan disesuaikan dengan yang telah ditetapkan oleh BPOM	
128	tin edar obat tradisional	36	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
Sangat salut dan respect untuk arti kontribusinya, pertahankan Badan POM RI, Terima kasih atas pelayanannya																			
No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3					U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
129	tin edar obat tradisional	25	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	mengucapkan proses evaluasi pada pendaftaran produk	
130	tin edar obat tradisional	43	Perempuan	S1	Pegawai swasta	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
131	tin edar obat tradisional	28	Perempuan	D1/C2/C3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah Baik dan Tergolong rapi	
132	tin edar obat tradisional	28	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
133	tin edar obat tradisional	35	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	untuk saran nya , mohon untuk konsultasi DM produk bisa di tambahkan , saya selalu konsultasi keurta untuk antrian konsultasi , untuk yang lainnya sudah perfect . Terimakasih	
134	tin edar obat tradisional	51	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
135	tin edar obat tradisional	35	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga menjadi lebih baik	
136	tin edar obat tradisional	48	Laki-laki	< SMA/Sederajat	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
137	tin edar obat tradisional	26	Laki-laki	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Untuk standar layanan unit OT bisa diperpendek supaya feedback bisa cepat diperoleh, kemudian untuk OT ada bakunya bisa diukur karena sudah BPOM Provinsi tempat unit berada	
138	tin edar obat tradisional	42	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
Pelayanan registrasi OT sudah sangat baik, pelayannya pun ramah dan kompeten mampu menjawab ketika ada pertanyaan. Hanya sampai sekarang belum adanya standar waktu pengurusan SK yang telah ditetapkan resmi design sudah ditanyakan, kami menunggu sangat lama untuk SK dan acc design dikirim, bahkan ada yang sampai 3 bulan. sudah beberapa kali ditanyakan ke petugas ataupun saat desk konsultasi tetapi jawabannya mereka belum memiliki standar waktu, jadi tergantung dengan evaluatormya. ada evaluator yang sangat lama mengonfirmasi nya, walaupun ada yg sangat cepat, misalnya pagi kami revisi design langsung dikirim balik SK dan design acc nya. untuk evaluator yang lama mohon untuk tidak lama2 mengonfirmasi SK yang sudah ditetapkan dan design acc nya..																			
139	tin edar obat tradisional	27	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Kami berharap untuk Registrasi pada kedepannya akan dapat lebih cepat online, serta kami berharap BPOM dapat melakukan Desk Registrasi secara langsung, dapat dipertahankan kinerja yang sudah ada	
140	tin edar obat tradisional	35	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5		
141	tin edar obat tradisional	33	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Terimakasih atas pelayanan Direktorat Registrasi yg sudah baik selama ini. Mohon support agar kecepatan Tim registrasi lebih baik lagi.	
142	tin edar obat tradisional	39	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
143	tin edar obat tradisional	26	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	Mohon agar mempermudah dalam pengambilan dokumen antrian	
144	tin edar obat tradisional	35	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5		

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3				U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
144	lin edar obat tradisional	25	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	Pelayanan sudah baik namun sangat kecewa dengan regulasi khususnya terkait desain kemasan dan nama produk yang bertentangan dengan etika, karena nama produk kami dibuat ulang hanya karena bertentangan dengan regulasi. Kami akan segera melakukan perubahan nama produk kami dan segera melakukan pengujian ulang. Kami akan segera melakukan pengujian ulang.	
145	lin edar obat tradisional	39	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
146	lin edar obat tradisional	38	Perempuan	S1	Pelajar mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
147	lin edar obat tradisional	39	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pelajar mahasiswa	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	Teruskan, semoga kami bisa semakin maju dan berkembang. Kami akan segera melakukan pengujian ulang. Kami akan segera melakukan pengujian ulang. Kami akan segera melakukan pengujian ulang.	
148	lin edar obat tradisional	40	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	2	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	Pelayanan sudah baik namun sangat kecewa dengan regulasi khususnya terkait desain kemasan dan nama produk yang bertentangan dengan etika, karena nama produk kami dibuat ulang hanya karena bertentangan dengan regulasi. Kami akan segera melakukan perubahan nama produk kami dan segera melakukan pengujian ulang. Kami akan segera melakukan pengujian ulang.	
149	lin edar obat tradisional	29	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
150	lin edar obat tradisional	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
151	lin edar obat tradisional	55	Laki-laki	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pada pemberian edukasi penggunaan lin edar untuk betasakit produk atau proses mendapatkan vertikal CPOT obat dalam dan obat luar, sehingga pengguna bisa betasakit sekaligus secara bersama dalam proses penggunaan produk.	
152	lin edar obat tradisional	35	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	
153	lin edar obat tradisional	26	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5		
154	lin edar obat tradisional	56	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	Sudah baik pelayanan yang diberikan.	
155	lin edar obat tradisional	28	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga kedepannya bisa memberikan pelayanan yang lebih baik.	
156	lin edar obat tradisional	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Good	
157	lin edar obat tradisional	42	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pelajar mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mohon untuk bagian pengurusan SPB bisa lebih cepat, terima kasih.	
158	lin edar obat tradisional	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
159	lin edar obat tradisional	33	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	baik	
160	lin edar obat tradisional	45	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tentu berterima kasih.	
161	lin edar obat tradisional	34	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	penggunaan materi dalam pelayanan perlu di tingkatkan lagi, terima kasih.	
162	lin edar obat tradisional	58	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah jauh lebih baik, mohon untuk di tingkatkan lebih cepat.	
163	lin edar obat tradisional	40	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	baik	
No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3				U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
164	lin edar obat tradisional	26	Laki-laki	< SMA/Setara	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semua pelayanan sudah pada jalur yang baik dan kami merasa pelayanan terbaik, mohon untuk menyampaikan keluhan lain yang mungkin belum sesuai dengan Survey ini. Semua pelayanan sudah sangat puas kami rasakan selama ini, hanya saja pelayanan amalan (tapi Muka belum bisa dikasir memadam, yang mana kami belum pernah melakukan bertatap muka dengan evakuasi, meski betasakit prosedur telah kami lakukan sesuai dengan aturan, baik itu di ambian BPOM atau pada web terbaru, namun kami saat ini kami belum mendapat respon Pstb, mohon maaf bisa ada kesalahan dalam penyampaian saran dan masukan ini, terimakasih kami ucapkan atas perhatian dan pengertiannya.	
165	lin edar obat tradisional	38	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pelajar mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Good	
166	lin edar obat tradisional	42	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Detail sudah memberikan pelayanan yang terbaik, terima kasih.	
167	lin edar obat tradisional	30	Perempuan	S1	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	
168	lin edar obat tradisional	39	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat memuaskan sudah baik.	
169	lin edar obat tradisional	36	Perempuan	S1	Wiraswasta	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	untuk UPM ada biaya lebih khusus karena UPM yg produksinya cukup banyak agar memberikan :)	
170	lin edar obat tradisional	42	Laki-laki	< SMA/Setara	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanan lebih cepat terutama dalam pemeriksaan betasakit, proses evakuasi, dan persetujuan proses desain bisa cepat lagi seperti tahun-tahun sebelumnya.	
171	lin edar obat tradisional	50	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Luar biasa pelayanan yg prima sangat memuaskan solusi dan responnya. Mohon dipertahankan terimakasih.	
172	lin edar obat tradisional	41	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik mohon dipertahankan pelayanan ini.	
173	lin edar obat tradisional	47	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Agar lebih sering diadakan desk konsultasi dan mempercepat proses registrasi, terima kasih.	
174	lin edar obat tradisional	33	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan pada unit pelayanan Regulasi obat tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik sudah sangat baik. Poduksi layanan dapat memberikan informasi dan arahan yang cukup jelas.	
175	lin edar obat kumur dan suplemen kesehatan	30	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
176	lin edar obat kumur dan suplemen kesehatan	43	Perempuan	S1	Pelajar mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Suara pelayanan sudah cukup baik. Terima kasih.	
177	lin edar obat kumur dan suplemen kesehatan	43	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Konsultasi sangat membantu, mohon dapat diberikan waktu khusus lebih lama lagi minimal 1 jam karena banyak produk yang diminta tambahan data. Terima kasih.	
178	lin edar obat kumur dan suplemen kesehatan	20	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik.	
179	lin edar obat kumur dan suplemen kesehatan	38	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BPOM tetap semangat memberikan pelayanan prima dan terbaik kepada pelaku usaha guna mewujudkan bangsa Indonesia yg adil dan makmur.	
180	lin edar obat kumur dan suplemen kesehatan	32	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	ambik antum online di antum.bpom.suku error ya. Kalo ngambil ya malah jadi double.	

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3				U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
181	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	65	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	Mohon bantuannya, untuk link zoom bisa duplikat ke kami sihan sebelumnya jadwal atau pagi hari saat jam istirahat, karena kami akan kesulitan untuk masuk ke brisik rumahnya. Terima kasih
182	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	40	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih
183	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	42	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	sudah bagus
184	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	26	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
185	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	29	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih Bu Datri atas penjelasan yang sangat jelas dan mudah dipahami
186	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	25	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih
187	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	42	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih
188	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	48	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
189	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	38	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
190	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	35	Perempuan	D1/G2/D3	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Layanannya luar biasa dan sangat baik sekali
191	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	27	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Na
192	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	23	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tingkatkan
193	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	42	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
194	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	38	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah sangat baik, agar dipertahankan
195	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	34	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Desk registrasi sangat membantu, sebelumnya dilakukan lebih sering
196	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	26	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mua ya jelas sekali manfaatnya. Terimakasih
197	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	32	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Agar disediakan konsultasi awal via website seperti dokterat standar,
198	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	41	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1) untuk layanan konsultasi, mohon ditambahkan konsultasi via website mengingat load sangat tinggi. 2) untuk pengecekan dokumen oleh admin loket, mohon ditambahkan standar waktu penyelesaian untuk memudahkan pelaku usaha memperoleh waktu penyelesaiannya. Secara keseluruhan, Diting OTSS pelayanan sudah bagus dan selalu memberikan alternatif solusi untuk pelaku usaha.
199	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	35	Laki-laki	S1/MA/Sederajat	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
200	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	27	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pelajar mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tidak ada
201	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	41	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga timeline proses registrasi bisa lebih baik lagi kedepannya.
202	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	37	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	sudah bagus, usulan agar frekuensi konsultasi tatap muka dan online dapat dilakukan setiap hari senin - kamis
203	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	26	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3				U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
204	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Polayanan yang diberikan sangat komprehensif dan memudahkan pelaku usaha. Harap saja mungkin sebagai saran untuk sistem online dapat dibuat menjadi arisan yang di ambil hari H mengingat saat ini antisipasi harus menunggu sebelum sehingga jika terdapat kebutuhan mendadak untuk konsultasi, perlu menunggu di minggu berikutnya. Seandainya, Badan POM akan memberikan layanan terakut. Semoga Badan POM selalu lebih baik.
205	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	37	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terdapat peningkatan pelayanan prima di wilayah Jawa Tengah
206	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	26	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
207	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	32	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Lebih sering mengadakan acara desk seperti ini untuk mempercepat proses registrasi produk
208	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	43	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Agar lebih sering diadakan desk konsultasi agar produk kami cepat keluar peminatannya
209	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	29	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Desk konsultasi terakut dengan baik. Kami mendapatkan update status dan percepatan layanan (pasti desk konsultasi ada produk yg terakut NRE dan terakut SPE)
210	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	25	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
211	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	42	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	NA
212	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	40	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	mohon untuk wali konsultasi DM offline
213	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	40	Laki-laki	S1/MA/Sederajat	Pelajar mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Rapin saat ini
214	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	20	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
215	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	28	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	mohon tambahan hari konsultasi DM offline
216	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	35	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	saat ini sudah baik, semoga kedepannya lebih baik lagi
217	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	34	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Dikarenakan desk konsultasi produk sangat membantu kami dalam menyamakan persepsi dan tim petugas dan pelaku usaha, serta dapat mempercepat proses pendaftaran produk. mohon kami dapat dipertimbangkan agar kembali rutin diadakan desk konsultasi dan pertemuhan kami dapat dilaksanakan kembali dalam kegiatan tsb. Terima kasih banyak
218	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	42	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	NA
219	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	37	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terimakasih, semoga selalu menjadi yang terbaik
220	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	59	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Luar biasa pelayanan yg baik dan solutif bermasalah
221	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	40	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan yang ramah dan cepat, mudah'an NRE bisa lebih cepat nanti kedepannya!!!!
222	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	28	Perempuan	D1/G2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Selamat Siang Bapak/Ibu Mohon untuk kegiatan Desk Konsultasi One Stop Service Registrasi, yang diadakan karena kami yang diantar dihadirkan sangat membutuhkan kegiatan tersebut untuk bisa konsultasi secara langsung dengan petugas terkait. Kami yang diantar jadinya sangat sulit mendapatkan nomor antrian kalau ingin ke IPOM Jakarta. Demikian, semoga bisa di bantu dan ditanggapi dengan baik Terimakasih
223	Um edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	40	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3				U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
224	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	38	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	pertahanan kualitas
225	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	25	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	3	4	6	6	6	6	6	5	5	Terkait perubahan data pabrik seperti update CPOB/CPOB/OT, mohon untuk dapat diinformasikan kembali pelayanan nya karena kami pernah mendapat permintaan update data pabrik dan kami sudah melakukan perubahan tersebut dan sudah menginputkan verifikasi via email dan sudah kami follow up via whatsapp namun proses verifikasi nya cukup lama. Terima kasih
226	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	34	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	-
227	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	42	Perempuan	S1	Pegawai swasta	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	untuk pelayanan di pangsikan sedikit
228	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	38	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	NA
229	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	33	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	3	4	6	6	5	5	5	5	5	-
230	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	45	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah sangat baik, terimakasih
231	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	32	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	belum ada
232	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	34	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
233	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	32	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mohon agar dapat lebih cepat dan tuntas lagi dalam memberikan hasil konsultasi via WA chat
234	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	38	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Untuk entrian konsultasi DM agar bisa diproseskan nomor antreannya,
235	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	38	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	sudah bagus agar lebih ditanggapi, dan bisa bisa ulg yg di smot agar mengprodi user produk bisa lebih cepat lagi, makasih
236	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	51	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semua sudah sangat baik
237	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	34	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Akses tidak muka langsung untuk konsultasi mohon dipercepat
238	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	33	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
239	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	26	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Saran : Agar diperbanyak kegiatan desk konsultasi untuk mempermudah proses registrasi,
240	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	58	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah cukup baik
241	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	35	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya. Semoga pelayanan yang sudah baik ini dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi,
242	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	28	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
243	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	86	Laki-laki	D1/D2/D3	Wiraswasta	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayanan sangat memuaskan
244	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	86	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	Terima kasih atas konsultasi yg diberikan
245	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	44	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	Layanan desk mohon dilakukan lagi untuk percepatan registrasi OTSK dan kuart
246	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	26	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan sudah baik, saran untuk petugas hotel agar di tambah personil agar teman pengujian tidak lama di hotel mungkin karna soal pengujian juga semakin banyak. Terimakasih banyak atas pelayanan yang sudah diberikan,
247	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	38	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mohon dipercepatkan
248	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	32	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas pelayanan produk yang telah diberikan untuk registrasi produk suplemen kesehatan
249	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Good
No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3				U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
250	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	42	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	Mohon dibantu agar proses registrasi produk agar sesuai dengan templat yang sudah ditetapkan dan agar dokumen2 yang sering di minta dalam tambahan data pada pendaftaran baru dan renewal dimudahkan ke dalam cek list dokumen pendaftaran produk
251	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	28	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainya	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	-
252	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	30	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	-
253	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	27	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
254	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	28	Perempuan	S3	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
255	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	24	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
256	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	24	Perempuan	S1	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup sesuai dan metode untuk soal tes
257	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	24	Perempuan	D1/D2/D3	Lainya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
258	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	43	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Yang sudah baik ditanggapi atau diaga
259	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	37	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah Oke pelayananya
260	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	26	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
261	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	46	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	OK
262	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	44	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainya	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	OK
263	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	26	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	-
264	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	25	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	Lebih diperhatikan lagi keluhan pada setiap verifikasi berkas load time akhirnya
265	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	48	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pelajar/mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	ok
266	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	39	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
267	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	54	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah baik. Mohon dapat dipertahankan terus kedepannya
268	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	54	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Diharapkan terima kasih atas semua support yg sangat baik kepada kami para pelaku usaha
269	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	46	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	Tingkatkan terus pelayanan
270	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	41	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Agar pelayanan Desk Konsultasi Produk di selenggarakan lebih sering untuk daerah , Pelayanan sudah sangat bagus dan memuaskan
271	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	52	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	Pelayanan registrasi perlu ditingkatkan, Pennebuan cek edr dipercepat
272	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	28	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
273	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	60	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
274	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	29	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Proses pelayanan sudah sangat memadai
275	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	45	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	-
276	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	43	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan sudah sangat baik, tetap dipertahankan lebih ditingkatkan lagi
277	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	43	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terimakasih atas pelayanan prima yang sudah di berikan dari OTSK
278	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	33	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
279	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	48	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan sudah baik, mohon dapat terus ditingkatkan. Terima kasih
280	lin edar obat kuart dan suplemen kesehatan	44	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pertahankan kinerja

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3				U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
261	Bin edar kosmetika	31	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	Dimohon untuk kiosk zoom token A dan token D diperbanyak ya Pak/Bu agar petaku usaha tidak susah untuk mendapatkan no antrian terima kasih
262	Bin edar kosmetika	23	Perempuan	S1	Pegawai mahasiswa	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sesuai prosedur
263	Bin edar kosmetika	40	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	Terima Kasih BPOM
264	Bin edar kosmetika	53	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	3	3	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	Saran : 1.Yth Bapak/Bu, 1. Mohon untuk Antrian BPOM, apabila terjadi double klik, dicekruki menjadi single klik tanpa mengurangi jumlah kuota yang bersumber dari 4 klik pertama. 2. Untuk Antrian BPOM pada saat nomor dilakukan penyesuaian agar dipanggilan bila semua nomor telah tidak berubah menjadi nomor akhir, mulai dari nomor 2 hingga menjadi nomor 45. 3. Untuk Click BPOM agar diupdate sehingga kami tidak terkendala pada saat Kelembagaan Pengawasan Merek. 3. Untuk Konfirmasi mohon waktunya diutamakan. Terima kasih atas kerjasamanya dan perhatian Bapak/Bu.
265	Bin edar kosmetika	33	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Sangat baik dan efisien tetap dipertahankan
266	Bin edar kosmetika	23	Laki-laki	< SMA/ Sederajat	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat puas
267	Bin edar kosmetika	29	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	4	4	4	3	4	0	0	0	0	0	0	0	NA
268	Bin edar kosmetika	36	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sudah baik, terima kasih
269	Bin edar kosmetika	29	Perempuan	S3	Pegawai swasta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Sangat baik
270	Bin edar kosmetika	25	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon agar pengambilan nomor antrian lebih diperbanyak lagi, dan agar website antrian lebih bisa diakses dengan mudah
271	Bin edar kosmetika	27	Perempuan	S1	Pegawai swasta	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	mohon untuk meningkatkan pelayanan dengan cepat, terimakasih
272	Bin edar kosmetika	38	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Sudah bagus
273	Bin edar kosmetika	30	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Oke
274	Bin edar kosmetika	27	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Sudah sangat baik, ya tetap perlu peningkatan
275	Bin edar kosmetika	19	Perempuan	< SMA/ Sederajat	Pegawai swasta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Pelayanan sangat baik dan sesuai membantu kami sebagai petaku usaha. Terima kasih
276	Bin edar kosmetika	25	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	pelayanan baik
277	Bin edar kosmetika	24	Perempuan	S1	Pegawai swasta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	secara pelayanan tidak ada kendala karena sudah dipanggil sangat baik
278	Bin edar kosmetika	35	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai mahasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Tolong antriannya sry mudah dipap
279	Bin edar kosmetika	25	Perempuan	S1	Pegawai swasta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Pelayanan sesuai dengan timeline HK, sudah baik tetapi semoga bisa lebih baik
280	Bin edar kosmetika	16	Perempuan	< SMA/ Sederajat	Pegawai mahasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dan sesuai dalam membantu kami sebagai petaku usaha. Terima kasih
281	Bin edar kosmetika	23	Perempuan	S1	Pegawai mahasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Sangat baik dan sesuai dengan pelayanan yang bagus
282	Bin edar kosmetika	23	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	pelayanan baik
283	Bin edar kosmetika	25	Perempuan	S1	Pegawai swasta	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Sesuai an prosesnya sudah baik, saran mungkin untuk kiosk bisa produk baru ataupun konfirmasi nomor di simulasikan dengan waktu estimasinya
284	Bin edar kosmetika	40	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3				U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
285	Bin edar kosmetika	25	Laki-laki	< SMA/ Sederajat	Lainnya	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NANTAP PELAKSANAANYA
286	Bin edar kosmetika	32	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	1. Tahun 2024 ini untuk registrasi notifikasi sementara sangat lama dari beberapa produk lebih dari 14 HK. Saran untuk diimbahkan notifikasinya jika memang kecutangan. 2. Sistemnya untuk pengambilan antrian harus disesuaikan untuk sangat susah, perlu pemetaan pengambilan data. Saran untuk pengambilan antrian melalui google form untuk menghindari perubahan/penjualan pengambilan tiket. Terima kasih
287	Bin edar kosmetika	26	Laki-laki	S1	Wiraswasta	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	Pelayanan sudah cukup baik, namun antrian masih mau konsultasi atau update merek sangat susah didapatkan, mungkin karena basis antrian kerjanya sedikit, jika bisa ditambah dan bisa mempermudah dalam pengambilan antrian serta update badan usaha dan melalui online full, akan lebih baik lagi, insaf dan efisien. Terima kasih, sukses selalu.
288	Bin edar kosmetika	64	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	3	2	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	Sistem Antrian untuk Kosmetik membantu pengguna untuk berkembang lebih cepat karena dengan kiosk hanya 40 persentase saja sementara pemerintah sangat banyak sehingga antrian akan lebih dalam waktu kurang dari sebulan. Sedangkan sistem pendaftaran atau update badan usaha cukup meningkatkan nilai seperti dilakukan sebelum Pandemi. Atau menambah kiosk setiap tahunnya.
289	Bin edar kosmetika	40	Laki-laki	D1/D2/D3	Wiraswasta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	masukan saja apabila untuk tiket notifikasi kosmetika di tambah jumlah kuota antrian harian.
290	Bin edar kosmetika	04	Laki-laki	S1	Wiraswasta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Pelugas di kiosk ditambah supaya bisa melayani semua. Pengambilan nomor antrian sangat sulit, harus setiap hari bangun jam 0 pagi, sehingga bisa ada pengambilan nomor antrian khusus diarahkan ke kiosk khusus, ini yang bisa dibantu tidak dapat untuk nomor antrian tetap rusak.

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3				U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
311	Uin edar kosmetika	33	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Dear Bapak/Ibu, Secara umum untuk semua pelayanan BPOM, keren sekali. Peraga sangat sopan dan jelas saat melayani kami dalam berkonsultasi. Namun ada sedikit masukan, yaitu semoga kuota loket untuk konsultasi kosmetik diperbanyak. Khususnya Loket D untuk konfirmasi notifikasi kosmetik karena jujur saja sangat sulit mendapatkan antrian karena kuota yang sangat sedikit di setiap harinya. Selain itu, mohon juga disediakan kami yang khusus disediakan untuk perusahaan yang memang tidak mendapatkan antrian online, jadi ketika datang ke BPOM setidaknya dapat diberi kesempatan beberapa menit untuk konsultasi (misal cukup 5 menit), tidak langsung ditolak. Karena untuk perusahaan yang memang lokasinya cukup jauh dari Jakarta cukup kesulitan jika tidak mendapat antrian online dan soal offline pun sudah jauh-jauh datang, namun tidak bisa konsultasi. Terima kasih Pak/Bu.
312	Uin edar kosmetika	33	Perempuan	S1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
313	Uin edar kosmetika	47	Laki-laki	S2	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk kosmetik, loket layanan diperbanyak, baik online maupun offline
314	Uin edar kosmetika	27	Perempuan	S1/D2/D3	Pegawai swasta	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Loket lainnya sudah bagus, tapi untuk layanan IT responnya sangat lambat. Mohon diperbaiki
315	Uin edar kosmetika	23	Perempuan	S1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
316	Uin edar kosmetika	29	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	mohon agar no antrian untuk verifikasi badan usaha diperbanyak, terimakasih
317	Uin edar kosmetika	37	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mengenal kemudahan prosedur atau pelayanan lebih saya kurang karena, untuk mendapatkan pelayanan di loket A, B dan D kami harus mempunyai nomor antrian. Itu kami tidak mempunyai nomor antrian maka tidak akan mendapatkan pelayanan, untuk mendapatkan antrian kami kekosongan karena pada pukul 08.00 kami klik antrian loket maka sistem sudah error, sampai jam 08.00 kami sudah dibenarkan lagi dan kami klik antrian maka tidak bisa di klik lagi karena antrian habis, setiap hari kami melakukan penggantian antrian bankir sudah sebelum kami kesulitan dalam pengambilan antrian. Untuk pengambilan nomor antrian ini, mohon kiranya diberikan jalan keluar. Terima kasih
318	Uin edar kosmetika	29	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
319	Uin edar kosmetika	20	Perempuan	S1	Pegawai swasta	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	Untuk konsultasi via phone atau chat mungkin lebih ditanggapi lagi responnya
320	Uin edar kosmetika	46	Perempuan	S1	Wiraswasta	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	mohon pelayanan untuk produk yang terkena konfirmasi dipercepat, agar yang hampir 3 hari belum dapat lg masalahnya
321	Uin edar kosmetika	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	mohon ditambah kuota loket antrian kosmetik
322	Uin edar kosmetika	33	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	mohon di tanggulangi lagi
323	Uin edar kosmetika	28	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga aplikasi notifikasi dapat terus dikembangkan menjadi lebih mudah bagi stakeholder. Terimakasih
324	Uin edar kosmetika	23	Perempuan	+ SMA/Sebagai	Pegawai swasta	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	Mohon untuk sistemnya lebih ditanggapi lagi karena sering error ketika memasukkan data terutama pada saat akan daftar produk baru. Terima kasih
325	Uin edar kosmetika	46	Laki-laki	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pertambahan pelayanan yang baik dan tangkapan terus sampai 3 hari kerja utk semua produk
326	Uin edar kosmetika	25	Perempuan	S1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	terimakasih untuk kemudahan dalam akses segala bentuk pelayanan, semoga kedepannya untuk konfirmasi produk kembali menjadi 14 HR sesuai terasudat
327	Uin edar kosmetika	29	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
328	Uin edar kosmetika	42	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	Sukses dan Maju terus BPOM
329	Uin edar kosmetika	24	Perempuan	+ SMA/Sebagai	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	jangka waktu untuk penyelesaian lebih dipercepat
330	Uin edar kosmetika	34	Perempuan	S1	Petugas mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
331	Uin edar kosmetika	40	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
332	Uin edar kosmetika	35	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	Mohon agar bisa dikaji kembali mengenai sistem antrian loket notifikasi. Saat ini cukup sulit mendapatkan antrian loket walaupun sudah stand by dari jam 8, dan biasanya sistem akan langsung error tidak lama setelah antrian dibuka. Ditambah lagi ditemukan kode QR antrian loket yang ditawarkan via Instagram yang membohongi isi antrian mendapatkan antrian loket konsultasi. Sangat disayangkan bila itu menjadi tanggung jawab dikawatirkan lain sebagai bagian dari isu teknis yang terjadi. Namun, kami berharap, itu ini bisa mendapatkan perhatian lebih dari pihak - pihak terkait. Terima kasih
333	Uin edar kosmetika	28	Laki-laki	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan ditanggapi lebih 3 hari kerja untuk semua produk
334	Uin edar kosmetika	37	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	Sangat baik, beberapa yang bisa ditanggapi dan segera ada lah kuota antrian loket (dimana banyak keluhan sering tidak mendapatkan nomor antrian playpun kuota tertampung dalam antrian dan sebulan), serta server web yang seringkali down atau lambat. Terimakasih
335	Uin edar kosmetika	42	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	Untuk pengambilan antrian loket kosmetik mohon dengan sangat diperbaiki, mohon berikan pilihan hari layanan, jangan hanya untuk 3 hari saja, tetapi kita bisa pilih hari berikutnya jika pilihan hari layanan sudah penuh. Hal ini sudah disampaikan berkali-kali saat audiensi ataupun acara terkait notifikasi, penambatan kuota bukan solusi jika masalahnya ada yang terbalas, maka solusinya adalah antrian antrian nya jangan hanya untuk 3 hari saja, sambil kita menunggu sistem baru diluncurkan. Terima kasih
336	Uin edar kosmetika	54	Laki-laki	S1	Petugas mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	Percepat pelayanan produk 3 hari kerja untuk semua produk. Bukan hanya parfum saja
337	Uin edar kosmetika	43	Laki-laki	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tingkatkan terus pelayanan yang terbaik
338	Uin edar kosmetika	35	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat baik, lanjutkan

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3					U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
339	lin edar kosmetika																		
340	lin edar kosmetika																		Mungkin saran terkait pengalaman kami selama di lapangan, terkait prosedur dan pelayanan yang diberikan oleh Petugas Notifikasi BPOM sangat baik, kooperatif dan sangat membantu kami terutama untuk pelaku usaha dan petugas di bidang Kosmetik. Namun ada sedikit keluhan yang cukup mempengaruhi terhambat proses pendaftaran dan petruhan terkait Kosmetik ini, dimana ketika kami ingin melakukan terkait update data perusahaan, pembetulan atau penambahan petruk, di yang harusnya mudah menjadi sulit dan lama karena terhubung dengan kuota antrian terkait yang terbatas dan website yang sulit sekali di akses, ketika ingin mengambil antrian website sering kali error dan ketika sudah bisa membuka kuota sudah habis. Mungkin itu saja terkait kendala yang kami hadapi, apakah ada alternatif lain misalkan cukup dengan mengirimkan email untuk konfirmasi data atau penambahan kuota, atau untuk secara keseluruhan pelayanan notifikasi BPOM ini sudah sangat baik dan membantu sekali. Good job Tim Notifikasi. Semoga Sehat Selalu.
341	lin edar kosmetika																		Saran dari kami mungkin untuk sistem pengantrean ini antrian keseluruhan bisa lebih diperinci dan diperbaiki pak/bu. Karena dengan sistem yang sekarang ini sejujurnya agak sulit bagi kami untuk sekedar update data sekedar tidak ada usaha lain. Terkadang bisa sampai satu minggu hanya untuk bisa dapat an antrian sedangkan status data sudah urgent. Oleh karena itu mungkin dan pihak bpom ada alternatif lain untuk membantu sistem antrian tersebut. Terimakasih.
342	lin edar kosmetika																		Mohon untuk disediakan lebih banyak no antrian
343	lin edar kosmetika																		petruhan untuk antrian yang masih diperbaiki, kepanasan desk kassal harus disediakan lap bukar untuk menghindari adanya calo antrian
344	lin edar kosmetika																		Mohon pengaduan IT melalui Whatsapp dapat direspons. Terima kasih,
345	lin edar kosmetika																		memerlukan perlunya sosialisasi lebih mendalam tentang ketentuan nama produk yang akan terdaftar notifikasi serta kalam kalam yang tidak diperbolehkan dalam produk kosmetika
346	lin edar kosmetika																		Sangat teras dalam merendahkan dan merendah antrian terhadap pelaku usaha
No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3					U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
347	lin edar kosmetika																		Mohon untuk penarikan Quota antrian atau keseluruhan dalam mendapatkan antrian kembali.....karena bisa seminggu minggu bahkan ada yg bulanan tidak mendapatkan antrian untuk konsal, atau ga jayden email seperti dahulu lebih mudah.....hanya itu kesulitan kami, ingin di sosialisasikan kembali regulasi yang banyak perubahan dengan ciptanya.....terimakasih
348	lin edar kosmetika																		akan lebih baik dibuat video tutorial untuk masing-masing prosesnya dan mempermudah caranya
349	lin edar kosmetika																		terlalu optimalkan pelayanan agar mempermudah perusahaan untuk maju
350	lin edar kosmetika																		Sarannya si agar lebih cepat lagi, selebihnya cukup
351	lin edar kosmetika																		- antrian layanan via toket (paling) perlu evaluasi ulang, terkait penambahan jumlah kuota atau ingin perubahan sistem yang lebih manusiawi dalam "ber" toket. Jem kami harus standby mulai dari sar B hanya untuk antri, dan bisa tentu dapat antrian... perbaiki sistem terkait khusus untuk layanan produk kosmetik, agar kami juga bisa melakukan perbaikan data dan follow up lebih cepat -pentingnya training dan workshop untuk key personnel
352	lin edar kosmetika																		baik
353	lin edar kosmetika																		Tolong diberikan kemudahan sistem layanan ketika kami ingin menanyakan sesuatu terkait kendala di lapangan, dikarenakan ketika kami hanya menghubungi nomor telepon sudah sulit sekali untuk terhubung, terima kasih
354	lin edar kosmetika																		Mohon lebih dimudahkan untuk proses notifikasi produk kosmetik dan memberikan dukung yang besar untuk produk kosmetik terkait
355	lin edar kosmetika																		Tolong dibuka lagi Loket A Loket B Loket D melalui email seperti zaman covid jadi ada 2 pilihan tiap hari nyi tidak hanya antrian untuk zoom dan dalam langsung mengantre antriannya aja sudah tolong untuk diperimbangkan apakah pihak notifikasi lalu ada calo nomor antrian dan dibuat dengan sejumlah uang saling susahnya dapat nomor antrian tolong diselesaikan kembali keluhan antrian zoom antrian langsung dan verifikasi loket a b dan konsultasi terkait d melalui email terima kasih
356	lin edar kosmetika																		Agar ada perbaikan untuk sistem antrian layanan dan penambahan kuota antrian layanan
357	lin edar kosmetika																		sistem BPOM sudah sangat baik dan bagus sekali, hanya saja ada sedikit saran untuk pengambilan nomor antrian BPOM agar dibuat sistem yang lebih baik, untuk diberikan kemudahan dalam pengambilan nomor antrian. Terima kasih
358	lin edar kosmetika																		Tolong diperlakukan kinerja yang sudah baik, saran dari saya untuk antrian keseluruhan bisa lebih diperbaiki

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3				U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
359	lin edar kosmetika	39	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga BPOM bisa terus berinovasi dan yang saat ini sudah baik untuk memberikan yang terbaik bagi Indonesia
360	lin edar kosmetika	40	Perempuan	S1	Wiraswasta	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
361	lin edar kosmetika	32	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah baik pelayanan nya, mohon dipertahankan layanan dikalangan
362	lin edar kosmetika	30	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	Kepada Yth, Bapak/Registral, Kepada kami sebagai Pelaku Usaha adalah mengambil nomor antrian yang terbitas dan bisa bisa sistem antr pada jam 6 sampai 6 lewat, dan bisa-bisa no antrian penuh, sehingga membuat kami terkendala untuk melakukan registrasi melalui website notifikasi dan memakan waktu yang lama karena tidak mendapatkan no antrian yang kami tau. Semoga dapat lebih diperbaiki kembali. Terima kasih
363	lin edar kosmetika	32	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	Terima kasih, semoga lebih baik lagi kedepannya layanan mengenai antrian lokal
364	lin edar kosmetika	29	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	Lebih ditingkatkan lg pelayanananya Dan no antrian di perbanyak lagi
365	lin edar kosmetika	33	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mohon untuk dibenahi kembali perihal antrian lokal, dikarenakan sangat sulit untuk mendapatkan no. antrian lokal. Jau mohon diperbanyak desk konsultasi nya. terima kasih
366	lin edar kosmetika	25	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
367	lin edar kosmetika	35	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
368	lin edar kosmetika	29	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
369	lin edar kosmetika	29	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	PELAYANAN SEMAKIN DITINGKATKAN
370	lin edar kosmetika	24	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
371	lin edar kosmetika	27	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
372	lin edar kosmetika	25	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainnya	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	Terimakasih atas penganny, dengan adanya desk layanan notifikasi pelaku usaha bisa mendapatkan kejelasan informasi. Saya berharap kedepannya bisa terus akan diadakan layanan desk seperti ini
373	lin edar kosmetika	40	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	1. Mohon antrian bisa lebih diperbaiki pakainya masih kesulitan antr antrian 2. Permohon ada yg menuliskan cara antrian & cara nomor antrian yg "katanya" es keluar kurang dari seminggu (biasanya lebih 14Hrs, mohon bisa lebih) tapi ini membuatkan ke sistemnya belum bisa memuaskan sehingga ada praktik percaraan ini 3. Mohon tidak memusababkan dokumen yg belum ada Pedulunya/Ketertapannya/Kepusutannya karena jadi berbeda-beda tiap prosedur yang kami evaluasinya berbeda
374	lin edar kosmetika	29	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	baik
375	lin edar kosmetika	40	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	baik
376	lin edar kosmetika	32	Perempuan	D1/O2/O3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	hanya untuk antrian online yg di wa tiap hari pukul 06.00 pagi menurut kami sangat tidak membantu untuk kami segera mendapatkan antrian konsultasi. kina byk penunty, namun kuota sedikit. Terima kasih
377	lin edar kosmetika	26	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	Mohon untuk dapat dipermudah dalam mengambil sistem antrian BPOM Loket A/B/D notifikasi kosmetika, karena sistem antrian antr, banyaknya nomor antrian double, dan kuota antrian selalu sedikit untuk menanganai perkembangan notifikasi kosmetika yang begitu pesat. sekiranya ada kebijakan untuk menambah kuota antrian Loket A/B/D notifikasi kosmetika. Beberapa petugas BPOM registrasi kosmetik mempunyai pemahaman yang berbeda-beda terkait update badan usaha maupun lainnya sehingga membuat kami sebagai pelaku usaha bingung karena mendapatkan jawaban yang berbeda. diharapkan kedepannya petugas BPOM registrasi kosmetika mempunyai standar/kebijaksanaan yang lebih baik dalam proses notifikasi maupun verifikasi badan usaha. terima kasih
378	lin edar kosmetika	20	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	lebih sering diadakan kegiatan percepatan ini agar cepat proses pemberian produk yang diterbitkan
379	lin edar kosmetika	34	Laki-laki	S1	Wiraswasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih dengan adanya desk konsultasi ini kami sangat terbantu dan lebih cepat menyelesaikan proses notifikasi. Jika boleh dari menyimpulkan, agar lebih sering diadakan desk konsultasi. Terima kasih
380	lin edar kosmetika	35	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik. Terima kasih
381	lin edar kosmetika	27	Perempuan	S1	Lainnya	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga untuk pengambilan antrian lokal dapat dipermudah, atau hanya perlu melalui email saja tanpa memperburuk antrian lagi. terima kasih
382	lin edar kosmetika	28	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	TERIMA KASIH
383	lin edar kosmetika	41	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Membantu dengan ada nya Desk Konsultasi
384	lin edar kosmetika	25	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan BPOM sudah baik dan ramah. Untuk kedepannya mohon kuota pada no antrian agar bisa diambil. Terimakasih
385	lin edar kosmetika	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Desk konsultasi ini sudah cepat dan memberikan solusi terkait dengan konfirmasi.
386	lin edar kosmetika	26	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan desk konsultasi sudah baik
387	lin edar kosmetika	27	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan sangat baik dengan fasilitas hotel yang sangat baik dan segi lokasi, kondusifitas, keamanan. Pelayanan sangat baik dimana 10 case yang dikonfirmasi dapat selesai kurang dari 1 jam konfirmasi. Terimakasih
388	lin edar kosmetika	26	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terimakasih banyak atas bantuannya highly appreciate
389	lin edar kosmetika	25	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
390	lin edar kosmetika	51	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk daftar antrian Loket Kosmetik sangat sulit, sulit untuk dapat antrian khususnya Loket A. Mohon agar Kuota Loket A ditambah
391	lin edar kosmetika	27	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sosialisasi semakin banyak di lakukan di kabupaten/kota agar semakin baik ilmu yg didapat
392	lin edar kosmetika	33	Laki-laki	c-SMA/Sejenis	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Dipertahankan pelayanan dan keribanya yang sangat baik

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9											Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
393	Uin edar kosmetik	37	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	3	4	4	6	3	6	6	6	6	6	6	Peningkatan Akses komunikasi dalam rangka pelayanan terhadap keluhan notifikasi misal dengan penumbuhan kuta pelayanan baik berupa zoom, pelayanan by phone, atau datang langsung ke leket
394	Uin edar kosmetik	32	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	3	2	5	5	6	6	5	5	6	4	3	Mohon diperimbangkan untuk mengguna sistem arahan konsultasinya sehingga kami yang jauh dari jakarta bisa mengatasi lebih mudah
395	Uin edar kosmetik	31	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	Pelayanan BPOM semakin hari semakin bagus dan memudahkan kami dalam melakukan registrasi produk
396	Uin edar kosmetik	46	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	Lelet konsultasi dipertanyok dan cara mendaftar dipermudah
397	Uin edar kosmetik	29	Perempuan	S3	Pegawai swasta	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	ym bepak/bak, kuta konsultasi tatap muka/zoom tanpa diantabah, terima kasih
398	Uin edar kosmetik	35	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
399	Uin edar kosmetik	34	Perempuan	< SMA/Sederajat	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	pelayanan mudah
400	Uin edar kosmetik	30	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Ajar pendaftarannya secara komprehensif dapat dibuat dalam 1 panduan (misal dari CPMP hingga hasil)
401	Uin edar kosmetik	23	Perempuan	S1	Lainnya	3	5	4	4	4	5	5	6	6	6	5	Sistem pelayanan yang mungkin bisa lebih dipercepat
402	Uin edar kosmetik	31	Perempuan	S1	Lainnya	3	5	5	5	4	6	5	6	6	6	5	Ajar dan waktu penyelesaian untuk dokumen bisa lebih cepat lg untuk responnya di pihak BPOM
403	Uin edar kosmetik	32	Laki-laki	S1	Lainnya	3	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	Semoga pelayanan pada usaha kecil dan mikro bisa lebih dimalakukan
404	Uin edar kosmetik	28	Perempuan	S1	Pegawai swasta	4	4	5	5	5	6	5	5	5	5	4	Terima kasih karena sudah memberikan informasi melalui pelaksanaan yang dilakukan langsung
405	Uin edar kosmetik	29	Perempuan	< SMA/Sederajat	Pegawai swasta	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
406	Uin edar kosmetik	34	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
407	Uin edar kosmetik	41	Perempuan	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sekiranya bisa layanan semakin sering dilakukan secara offline, karena komunikasi tidak muka secara langsung lebih mudah untuk bisa dipahami
408	Uin edar kosmetik	39	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	
409	Uin edar kosmetik	40	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	Pelayanan sangat baik, semoga lebih baik lagi ke depannya
410	Uin edar kosmetik	39	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih sangat bermanfaat
411	Uin edar kosmetik	23	Laki-laki	S1	Wiraswasta	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	Sangat membantu dan kompeten dalam pemberian materi dan pelayanan
412	Uin edar kosmetik	24	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	Semoga ke depannya lebih baik lagi, dan tetap memberikan kesempatan pelaku Usaha untuk konsultasi
413	Uin edar kosmetik	35	Perempuan	S1	Lainnya	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	Lebih sering diadakan seminar/nya
414	Uin edar kosmetik	41	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	BPOM sudah sangat baik membantu diri, terus diperlengkapin pelayanannya
415	Uin edar kosmetik	27	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	
416	Uin edar kosmetik	39	Laki-laki	< SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	Semoga kedepannya akan diadakan secara rutin, agar kami pelaku usaha dapat mengetahui informasi terbaru dari pihak bpom terkait informasi terupdate tentang kosmetika
417	Uin edar kosmetik	34	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	5	6	6	5	5	5	6	5	5	5	Mudah-mudahan selalu meningkat pelayanannya

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9											Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
418	Uin edar kosmetik	34	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Maju terus
419	Uin edar kosmetik	41	Laki-laki	< SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan
420	Uin edar kosmetik	37	Perempuan	S2/Profesi/S3	Peneliti/Docent	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
421	Uin edar kosmetik	46	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	Terima kasih, semoga kedepan semakin mudah
422	Uin edar kosmetik	32	Perempuan	< SMA/Sederajat	Lainnya	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat membantu dan lengkap lagi untuk pelayanan ke para pelaku usaha
423	Uin edar kosmetik	40	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih bu untuk waktu dan bantuannya. Sehat selalu. Tahan memberkati
424	Uin edar kosmetik	50	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Agar lebih sering diadakan
425	Uin edar kosmetik	31	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangatly membantunya sekali, terimakasih banyak
426	Uin edar kosmetik	47	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sering diadakan acara serupa
427	Uin edar kosmetik	48	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga sistem arahan dapat dipermudah untuk mendapatkan pelayanan
428	Uin edar kosmetik	47	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	semoga improve yang terkait pelayanan dan selalu memberikan yang terbaik
429	Uin edar kosmetik	42	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	Pelayanan Uin edar kosmetik sudah berjalan dgn cukup baik dengan pemenuhan SLA yang sudah lebih cepat terutama untuk produk kosmetika
430	Uin edar kosmetik	36	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas bantuannya selama ini
431	Uin edar kosmetik	30	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga dapat dilaksanakan kembali di BPOM Surakarta, mengingat perusahaan kami di Sukoharjo
432	Uin edar kosmetik	34	Laki-laki	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	Terima kasih. Semoga kebalikan yg selama ini kami Terima diperlakukan atau bahkan ditinggalkan
433	Uin edar kosmetik	26	Perempuan	< SMA/Sederajat	Pelajar mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih atas pelayanan yang diberikan oleh petugas BPOM sangat memuaskan
434	Uin edar kosmetik	36	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	6	5	5	5	5	5	
435	Uin edar kosmetik	41	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sering diadakan kegiatan seperti ini karena sangat bermanfaat
436	Uin edar kosmetik	27	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
437	Uin edar kosmetik	28	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
438	Uin edar kosmetik	41	Perempuan	< SMA/Sederajat	Pelajar mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
439	Uin edar kosmetik	26	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih BPOM
440	Uin edar kosmetik	33	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semakin lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
441	Uin edar kosmetik	29	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik
442	Uin edar kosmetik	26	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan pelayanan yg terbaik
443	Uin edar kosmetik	29	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	Sudah sangat baik, semoga akan semakin baik lagi
444	Uin edar kosmetik	31	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah bagus dan hope di lakukan lebih sering. Terima kasih
445	Uin edar kosmetik	20	Perempuan	< SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat membantu dan baik dalam memberikan pelayanan publik
446	Uin edar kosmetik	32	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih Semoga terdapat dalam 1 hari bisa selesai Sangat memuaskan ada desk notifikasi
447	Uin edar kosmetik	22	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat membantu dan baik dalam memberikan pelayanan publik

[illegible]

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3				U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
506	lin edar kosmetika	30	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	Konsistensi evaluator di setiap titik, dan timnya penduan produk	
507	lin edar kosmetika	40	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanannya sudah bagus semoga lebih ditingkatkan lagi dan semoga desk kuesi bisa dilakukan lebih tiap bulan	
508	lin edar kosmetika	33	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
509	lin edar kosmetika	30	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
510	lin edar kosmetika	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
511	lin edar kosmetika	38	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar selalu dapat mempertahankan pelayanan yang sudah baik, termasuk	
512	lin edar kosmetika	45	Perempuan	S1	Worshipista	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik dan memuaskan mohon tetap dipertahankan. Saran : Lebih sering diadakan acara desk kuesi sehingga dapat mempercapai proses evakuasi tambahan data.	
513	lin edar kosmetika	52	Laki-laki	S1	Worshipista	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pemenuhan kewajiban dan kecepatan proses pelayanan	
514	lin edar kosmetika	35	Perempuan	S1	Worshipista	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tingkatkan kecepatan proses pelayanan	
515	lin edar kosmetika	48	Laki-laki	S1	Worshipista	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Kecepatan proses pelayanan tindakan lanjut	
516	lin edar kosmetika	57	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Layanan harus kecepatan pendataan	
517	lin edar kosmetika	65	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tingkatkan kecepatan pelayanan	
518	lin edar kosmetika	27	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
519	lin edar kosmetika	52	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih BPOH	
520	lin edar kosmetika	31	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan sudah baik, tingkahi	
521	lin edar kosmetika	29	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan sudah baik, mohon diperbaharui kuesi untuk lokal A	
522	lin edar kosmetika	28	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah bagus, tidak banyak	
523	lin edar kosmetika	25	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat bagus	
524	lin edar kosmetika	29	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
525	lin edar kosmetika	31	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan sangat baik dan membantu	
526	lin edar kosmetika	28	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah sangat baik	
527	lin edar kosmetika	46	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah bagus	
528	lin edar kosmetika	37	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Resan dan rekomendasi : Semua ya pelayanan untuk Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik lin Edar Kosmetik sudah berjalan dengan baik, dan dapat memberikan solusi apabila kami sebagai pendatang mengalami kesulitan, apalagi dengan dukungan coaching clinic yang sangat membantu dalam pemenuhan masalah mengenai registrasi Saran : Apabila launching sistem baru semoga lebih mudah akses ya dari yang sebelumnya, Amin ya rabudalamini	
529	lin edar kosmetika	35	Laki-laki	S1	Worshipista	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih. Agar Burehman Desk Pelayanan	
530	lin edar kosmetika	19	Perempuan	S1/SHA/Sehat	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat baik dan memadai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik.	
531	lin edar kosmetika	23	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat baik dan memadai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik.	
532	lin edar kosmetika	25	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat baik dan memadai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik.	
533	lin edar kosmetika	26	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat baik dan memadai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik.	
534	lin edar kosmetika	19	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat baik dan memadai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik.	
535	lin edar kosmetika	37	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Kemudahan pelayanan dan BPOH terdapat Direktorat Registrasi Kosmetik sangat baik dan sangat membantu kami bagi pelaku usaha. Saran my pelayanan Desk Kosmetik agar dapat tetap dilaksanakan secara rutin karena sangat membantu kami dalam penyelesaian masalah terkait regulasi.	
536	lin edar kosmetika	20	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Harap	
537	lin edar kosmetika	51	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	semoga bisa dipertahankan pelayanannya	
538	lin edar kosmetika	27	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tingkatkan	
539	lin edar kosmetika	31	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	sudah baik pelayanannya	
540	lin edar kosmetika	26	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mohon diperhatikan SLA nya	
541	lin edar kosmetika	50	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	belum ada saran	
542	lin edar kosmetika	31	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
543	lin edar kosmetika	29	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih atas pelayanan yang diberikan, serta improvement dalam pelayanannya. Semoga semakin maju.	
544	lin edar kosmetika	29	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Facilitas sudah sesuai dan untuk petugas sudah sesuai	
545	lin edar kosmetika	38	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga dalam penerapan sistem baru ini, dapat implementasinya menjadi lebih lancar, mudah dan tidak ada masalah trouble error lagi. Terima kasih banyak.	
546	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuesi, dan suplemen kesehatan	14	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih atas pelayanan yang diberikan, serta improvement dalam pelayanannya. Semoga semakin maju.	
547	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuesi, dan suplemen kesehatan	50	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Luar biasa pelayanan yg baik dan	
548	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuesi, dan suplemen kesehatan	31	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih kami ucapkan atas bantuan yang diberikan.	
549	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuesi, dan suplemen kesehatan	29	Perempuan	D1/D2/D3	Kumaha	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
550	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuesi, dan suplemen kesehatan	40	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
551	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuesi, dan suplemen kesehatan	48	Perempuan	S2/Profesi/S3	Worshipista	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
552	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuesi, dan suplemen kesehatan	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Informasi yang disampaikan sangat jelas dan memudahkan user dalam memahami informasi data. Semoga event seperti ini berlanjut berkala sehingga sangat memudahkan para pelaku usaha. Suban atau Badan POM.	
553	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuesi, dan suplemen kesehatan	36	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Good	
554	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuesi, dan suplemen kesehatan	27	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Na	

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3					U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
555	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	29	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	baik
556	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	33	Laki-laki	S1	Pelajar mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tetap dilanjutkan Raps & Bulk
557	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	35	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	baik
558	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	42	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	DM yang bertugas kompeten dalam memberikan saran dan masukan untuk materi yang kami konsultasikan. Semoga DM lainnya dapat memberikan yang sama juga. Terima kasih
559	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	35	Perempuan	S1	Pegawai swasta	2	5	6	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
560	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	27	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	4	6	6	5	6	5	5	6	5	4			Agar bisa mungkin dilaksanakan seminar/bimbingan teknis setiap bulan agar SDM di semua kabupaten selalu update terkait regulasi baru BPOM. Selain itu agar diinformasikan info kontak IYC BPOM juga di cantumkan tidak hanya melalui 1 Nomor WA saja. Terima kasih
561	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	36	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Respon petugas evaluasi melalui chat online via WA sangat responsif dan informatif. Mohon dipertahankan :)
562	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	25	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Kami berharap untuk pelayanan registrasi iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan tetap menjaga kinerja yang sudah sangat baik dan tetap responsif dalam pelayanan iklan
563	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	37	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	6	4	5	6	5	6	5	6	5	5	5	Kinerja sudah baik, terus ditingkatkan
564	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	41	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pelajar mahasiswa	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	NA
565	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	32	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	pertanyakan dan dijawab
566	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	34	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tetap pertahankan kinerja unit registrasi iklan OTSK yang sudah sangat baik dan memuaskan
567	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	32	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
568	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	36	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
569	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	32	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
570	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	53	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik agar dpt dipertahankan
571	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	36	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih

No	Layanan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3					U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
572	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pelajar mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas pelayanan publik yang telah diadakan oleh Direktorat Registrasi OT, SK, Kos terutama untuk Persetujuan Iklan OT, SK, Obat Kuant. Pelayanan sudah sangat baik dan membantu pelaku usaha untuk memahami peraturan dan registrasi iklan lebih baik lagi. Terima kasih.
573	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	25	Perempuan	S1	Pegawai swasta	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	terus memperbaharui pelayanan publik dengan baik tentang memberikan persetujuan iklan.
574	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	42	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	Mohon agar proses registrasi iklan ts lebih cepat lagi u tkt persetujuan
575	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga selalu baik dan makin baik lagi pelayanannya
576	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	53	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	Agar sistem semua tidak ada kendala teknis ketika dilakukan maintenance
577	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	30	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Luar biasa pelayanan prima yg terbaik. Sekali dan responsif. Terus tingkatkan banyak
578	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	45	Laki-laki	D1/D2/D3	Wirawondo	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	BPOM RI luar biasa pga terus meningkatnya
579	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	25	Perempuan	S1	Pegawai swasta	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	semoga evaluasi pemrosesan iklan bisa lebih cepat lagi
580	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	39	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
581	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuant, dan suplemen kesehatan	46	Perempuan	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	DK

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

- Dokumentasi Rapat 19 Juli 2024





- Dokumentasi Rapat 25 Juli 2024





Direktorat Registrasi Obat Tradisional,
Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2024

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN