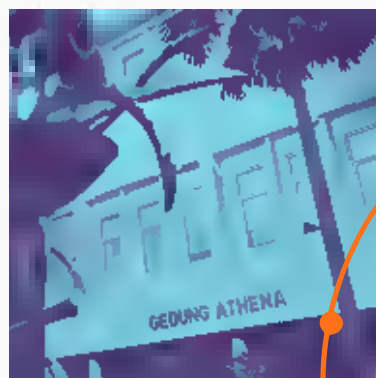
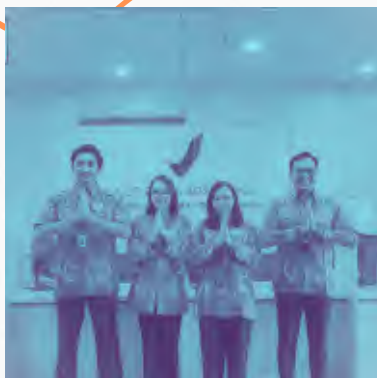
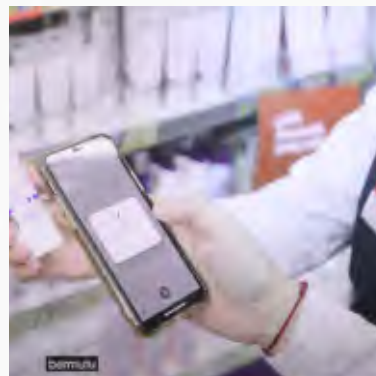
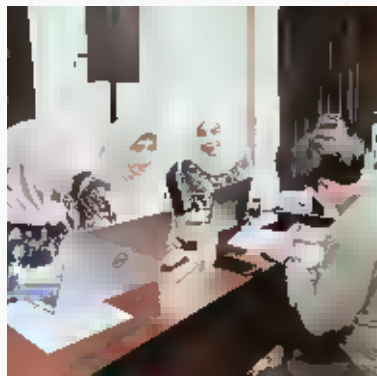




2025 LAPORAN **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Direktorat Registrasi Obat Tradisional
Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	4
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM.....	9
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV KESIMPULAN.....	24
LAMPIRAN	25
1. Kuesioner.....	25
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	27

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, 27 Agustus 2025

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

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

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

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

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

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

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

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

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 2.723 orang dan sampel minimal sebanyak 399 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No.	Layanan	Populasi	Target Sampel
1.	Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik	26	7
2.	Izin edar obat tradisional	520	97
3.	Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	340	70
4.	Izin edar kosmetika	1756	205
5.	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	81	20
	TOTAL	2.723	399

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 417 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

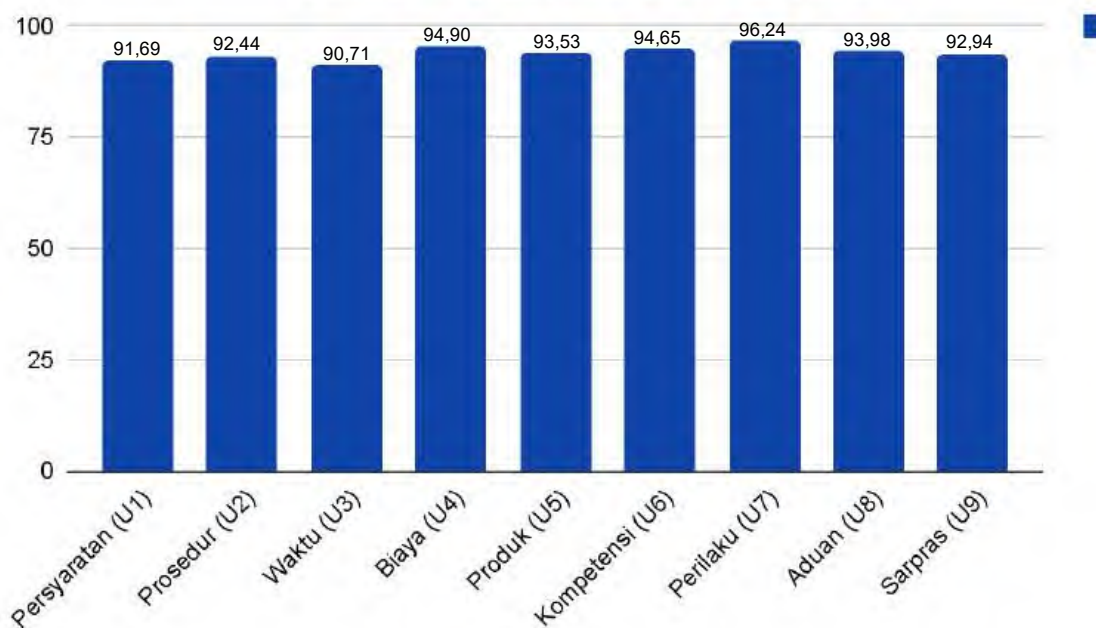
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	84	20,14%
		Perempuan	333	79,86%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	18	2,29%
		D1/D2/D3	19	2,47%
		D4/S1	119	15,24%
		S2/Profesi/S3	261	39,43%
3.	Pekerjaan	ASN/TNI/Polri	1	0,25%
		Swasta	353	84,65%
		Wiraswasta	16	3,84%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	31	7,43%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/ <i>Freelance</i>	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	16	3,84%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	417	100 %
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon-den	U1 Persyaratan	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U3 Waktu Penyelesai-an	U4 Biaya/Tarif	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U6 Kompetensi Pelaksana	U7 Perilaku Pelaksana	U8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	U9 Sarana dan Prasarana	Nilai SKM per Layanan
1.	Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi,	7	92,86	97,62	95,24	97,62	92,86	95,24	97,62	97,62	97,62	96,03

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon-den	U1 Persyaratan	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U3 Waktu Penyelesai-an	U4 Biaya/Tarif	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U6 Kompetensi Pelaksana	U7 Perilaku Pelaksana	U8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	U9 Sarana dan Prasarana	Nilai SKM per Layanan
	suplemen kesehatan, dan kosmetik											
2.	Izin edar obat tradisional	106	88,83	89,35	86,94	92,27	89,69	91,58	94,33	91,07	89,18	90,36
3.	Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	75	91,67	92,62	90,48	95,71	93,57	94,76	95,71	94,05	92,38	93,44
4.	Izin edar kosmetika	208	92,60	93,01	91,87	95,45	94,96	95,61	96,91	94,80	94,31	94,39
5.	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	21	95,83	99,17	96,39	98,33	97,50	99,17	100	98,33	97,50	98,02
Rerata IKM Per Unsur			91,69	92,44	90,71	94,90	93,53	94,65	96,24	93,98	92,94	93,45
IKM Unit Layanan			93,45									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisis hasil data SKM, teridentifikasi bahwa aspek waktu penyelesaian, persyaratan layanan, dan sistem, mekanisme dan prosedur merupakan 3 (tiga) aspek utama yang dinilai oleh masyarakat membutuhkan perbaikan. Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 90,71, persyaratan layanan yang mendapatkan nilai 91,69 adalah nilai terendah kedua, sedangkan sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai 92,44.

Saran, masukan, dan komentar yang diberikan masyarakat selama pelaksanaan SKM diolah dan dikategorikan untuk memudahkan mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan saran dan masukan tersebut sehingga didapatkan rincian sebagai berikut:

Kategori Saran/Komentar	Jumlah	Persentase
Pelayanan Memuaskan	98	30,91%
Desk Konsultasi, Pelayanan Prima, Bimbingan Teknis	87	27,44%
Pelayanan Baik	85	26,81%
Waktu Penyelesaian	18	5,68%
Sistem Antrian	12	3,79%
Sistem e-Registrasi	6	1,89%
Petugas	5	1,58%
Sarana Prasarana	0	0%
Lainnya	6	1,89%
Total	317	100%
N/A (Tidak memberi saran)	100	

Berdasarkan masukan dan saran yang diberikan masyarakat, pelayanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dinyatakan memuaskan dan baik, dengan persentase berturut-turut 30,91% dan 26,81%. Sementara itu, masukan untuk perbaikan teratas adalah permintaan masyarakat untuk meningkatkan frekuensi dan jumlah layanan desk konsultasi, bimbingan teknis, dan pelayanan prima (27,44%). Masukan lain yang perlu mendapat perhatian adalah permintaan percepatan waktu penyelesaian (5,68%).

Atas dasar temuan tersebut, Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara kuantitatif, namun yang utama adalah untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah untuk mempercepat waktu penyelesaian permohonan registrasi dengan berbagai upaya, antara lain pelaksanaan kegiatan PROAKSI Terpadu, Intensifikasi penilaian permohonan registrasi, perbaikan sistem e-registrasi

dan revidi terhadap standar pelayanan publik Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan layanan kedepan.

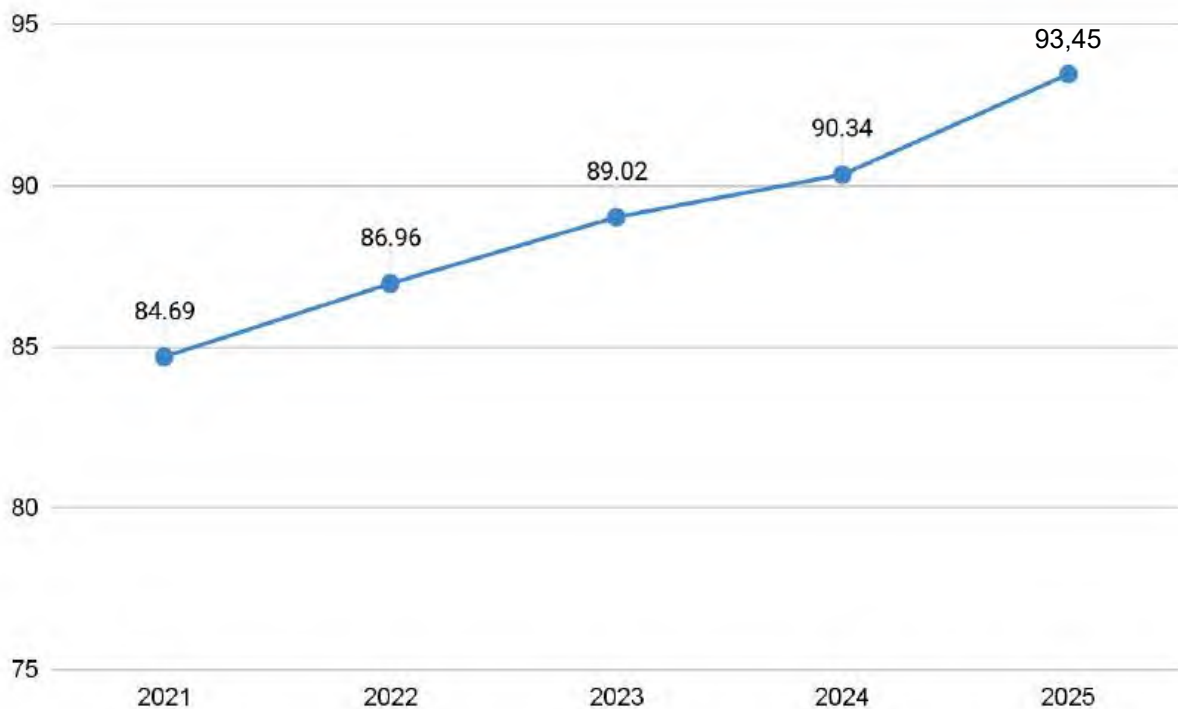
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu penyelesaian	Menyelenggarakan kegiatan PROAKSI Terpadu , yaitu kegiatan desk konsultasi, bimbingan teknis, dan pelayanan prima secara terpadu untuk percepatan penerbitan izin edar	Triwulan III dan IV 2025	Tim Kegiatan Pendampingan Pelaku Usaha
		Melaksanakan intensifikasi penilaian registrasi OBA, OK, SK dan Kosmetik	Triwulan III dan IV 2025	a. Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan OBA, OK & SK b. Tim Kerja Notifikasi Kosmetik
		Percepatan <i>timeline</i> evaluasi yaitu: a. Evaluasi PPUPK dan amandemen uji praklinik toksisitas akut (tanpa pengajuan uji lainnya) semula 20 HK menjadi 10 HK b. Penerbitan persetujuan variasi kemasan produk kosmetik dari 3 HK menjadi 1 HK (<i>real time</i>). c. Penerbitan izin edar dari 14 HK menjadi 3 HK untuk	Triwulan III dan IV 2025	a. Tim Kerja Penilaian Uji Praklinik/Klinik (PPUPK/UK) OBA, OK & SK b. Tim Kerja Notifikasi Kosmetik

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
		kosmetik dengan kategori risiko rendah (<i>low risk</i>). d. Pemangkasan alur Notifikasi Produk Kosmetik dan Badan Usaha		
2.	Persyaratan	Berkoordinasi dengan Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik untuk melakukan reuiu persyaratan registrasi pada Peraturan Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Triwulan III dan IV 2025	a. Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan OBA, OK & SK b. Tim Kerja Notifikasi Kosmetik
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Melakukan pengembangan dan <i>maintenance</i> pada sistem e-registrasi, antara lain: a. ASROT, b. NOTIFKOS, c. SIAP UK, dan d. SIREKA	Triwulan III dan IV 2025	a. Tim Kerja Registrasi Produk dan Iklan OBA, OK & SK b. Tim Kerja Notifikasi Kosmetik c. Tim Kerja Penilaian Uji Praklinik/Klinik OBA, OK & SK
		Melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen untuk melakukan reuiu sistem, mekanisme dan prosuder kerja di Dit Registrasi OT, SK dan Kosmetik	Triwulan IV 2025	Tim Kerja Area Penataan Tata Laksana

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
		Melakukan reviu terhadap standar pelayanan publik yang berlaku, konsultasi publik dan menetapkan standar pelayanan publik yang berlaku Dit. Registrasi OT, SK dan Kosmetik	Juni - Agustus 2025	Tim Kerja Area Pelayanan Publik

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir menunjukkan pola yang konsisten naik. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No.	Unsur	IKM
1.	Persyaratan	88,39
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,81
3.	Waktu Penyelesaian	88,09
4.	Biaya/Tarif	91,83
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,98
6.	Kompetensi Pelaksana	91,47
7.	Perilaku Pelaksana	93,24
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,60
9.	Sarana dan Prasarana	90,66

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 (tiga) unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	1.1 Intensifikasi dan Desk Registrasi Permasalahan Registrasi Produk dan Iklan dalam rangka Percepatan Izin Edar OT dan SK.	Sudah	Telah dilaksanakan Intensifikasi dan Desk Registrasi Permasalahan Registrasi Produk dan Iklan: a. Di Jakarta pada tanggal 24-25 September 2024; 24 Januari 2025; 3, 20, 22, 23 Januari 2025; 12 dan 25 Maret 2025; 24 dan 29 April 2025; 8, 14, 26 Mei 2025; 10, 11, 18, 19, 25, dan 30 Juni 2025; b. Di Banyumas pada tanggal 24-26 Juni 2025	
	1.2 Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi di daerah.	Sudah	Telah dilaksanakan: 1. Pelayanan Prima Registrasi OTSK bagi UMKM di Daerah : a. Bulan Agustus 2024 di Yogyakarta b. Bulan Oktober 2024 di Medan dan di Surabaya 2. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi di Bali	Bali:  Yogyakarta:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
			pada November 2024 3. <i>One Stop Service</i> Registrasi OTSKK pada 17 Januari 2025 di Bogor	 Medan:  Surabaya: 

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
	1.3 Bimbingan teknis dalam rangka peningkatan kompetensi <i>regulatory officer</i> .	Sudah	Telah dilaksanakan: a. Bimbingan teknis dalam rangka peningkatan kompetensi <i>regulatory officer</i> di Medan pada bulan Oktober b. <i>Coaching clinic</i> registrasi OTSK melalui kegiatan Sosialisasi Pengembangan ASROT: Simplifikasi dan Automasi untuk Peningkatan Pelayanan Publik pada 17 Februari 2025 secara luring di Jakarta dan daring	
	1.4 Pendampingan UMKM di daerah untuk percepatan izin edar.	Sudah	Telah dilaksanakan: a. Forum Komunikasi Fasilitator Registrasi dalam Rangka Perkuatan Pendampingan UMKM Start Up Obat Tradisional dan Obat Kuasi di Jakarta pada 18-19 September b. <i>One Stop Service</i> Registrasi OTSKK pada 17 Januari 2025 di Bogor	

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
	1.5 Intensifikasi data permohonan notifikasi	Sudah	Telah dilaksanakan intensifikasi data permohonan notifikasi di Jakarta pada tanggal: 8, 16, 19 Agustus 2024 10-11 dan 26-27 September 2024 2, 4, 11, 21, 22, 23, 25, 28 Oktober 2024 4, 11 November 2024 3, 8, 9, dan 20 Januari 2025 3, 13, 21, 25, dan 28 Februari 2025 6, 7, 11, 18, 19, 21, 26 Maret 2025 10, 21, 25 April 2025 2, 9, 16, 26 Mei 2025 2, 3, 10, 13, 18, 20, 25, 26, 30 Juni 2025	
	1.6 Desk konsultasi pada kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik & Percepatan Notifikasi untuk UMKM Kosmetik secara berkala di daerah	Sudah	Telah dilaksanakan: - Desk konsultasi pada kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik pada tanggal: 21-23 Agustus 2024 di Jakarta 29-30 Agustus 2024 di Malang 13 dan 18 September 2024 di Jakarta 7-8 Oktober 2024 di Jakarta	

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
			e. 17-18 Oktober 2024 di Cibubur f. 14 November 2024 di Denpasar g. 24 Januari 2025 di Jakarta 2. Percepatan Notifikasi untuk UMKM Kosmetik pada tanggal: a. 19-20 September 2024 di Surakarta b. 24-25 September 2024 di Yogyakarta c. 26-27 September 2024 di Bandung d. 7-8 November 2024 di Surabaya	
	1.7 Coaching clinic dan bimbingan teknis untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi pemohon notifikasi	Sudah	Telah dilaksanakan <i>coaching clinic</i> dan bimbingan teknis notifikasi kosmetik: a. Ruang Bimbingan Notifikasi Kosmetik (RUBIK) di Jakarta pada tanggal 20 Agustus 2024, 23 Oktober 2024, 6 dan 20 November 2024, 15 dan 22 Januari 2025, 16 April 2025, 12 Juni 2025 b. Bimbingan Teknis Notifikasi Kosmetik di Malang tanggal 29-30	

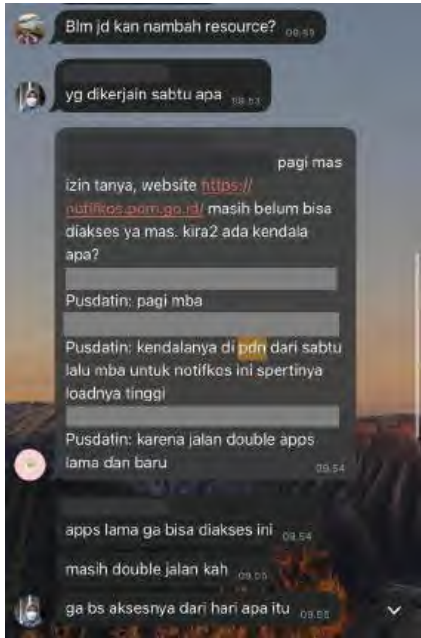
No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
			Agustus 2024 dan di Banyumas tanggal 24-26 September 2024 c. <i>Coaching Clinic of Cosmetic Notification (ICONIC)</i> pada tanggal 20 Maret 2025 di Jakarta d. Webinar Kosmetik pada tanggal 22 Mei 2025 di Jakarta e. <i>Coaching clinic</i> penyusunan DIP Kosmetik pada tanggal 22 dan 26 Mei di Jakarta f. INCHARGE: <i>Intensive and Collaborative Training For Cosmetic Product Information File</i> tanggal 20 Juni 2025 di Tangerang	
	1.8 Intensifikasi pendampingan jemput bola dalam penyusunan protokol dan pelaksanaan uji praklinik/ klinik dalam rangka hilirisasi obat bahan alam menjadi obat herbal terstandar dan fitofarmaka	Sudah	Telah dilaksanakan Pendampingan pelaksanaan uji klinik produk untuk kelas terapi TB dan hipoalbumin pada 20 dan 24 Februari 2025	1. 20 Februari 2025  2. 24 Februari 2025

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				
	1.9 Bimbingan Teknis Cara Uji Klinik yang Baik (CUKB) kepada peneliti dan sponsor uji klinik	Sudah	Sosialisasi Regulasi Pengembangan Bahan Alam Menuju Obat Herbal Terstandar (OHT) dan Fitofarmaka (FF) serta pendampingan uji praklinik dan uji klinik di Universitas Hasanuddin (daring) pada 13 Februari 2025	
	1.10 Sosialisasi dan edukasi kepada pemohon PPUPK/PPUK (pelaku usaha dan peneliti) melalui webinar	Sudah	Sosialisasi terkait regulasi terkini telah dilaksanakan melalui kegiatan Webinar Pendampingan Uji Praklinik dan Uji Klinik kepada Industri serta Peneliti (PEDULI RISET) pada tanggal 21 dan 26 Mei di Jakarta	
	1.11 Melakukan kajian bagi produk yang memerlukan pembahasan dengan tim ahli apabila diperlukan	Sudah	Telah dilaksanakan rapat koordinasi dan penilaian dokumen registrasi OT dan SK bersama lintas sektor dan tim ahli di Jakarta pada tanggal 1 Agustus dan 26 Oktober 2024	Rapat 1 Agustus

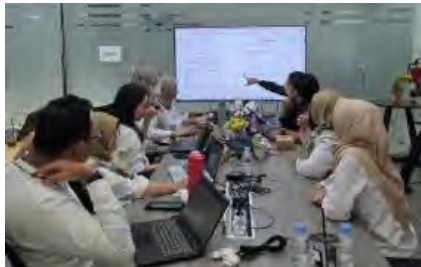
No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				 Rapat 26 Oktober 
2.	2.1 Melakukan <i>update</i> tentang peraturan dan informasi terbaru, infografis, dan materi paparan terkait regulasi pada sistem Asrot, Notifkos, Sireka, subsite Selasar Registrasi OTSKK, dan media sosial Dit. Registrasi OTSKK (Instagram, WhatsApp)	Sudah	Telah disusun infografis, video singkat, dan materi paparan terkait registrasi Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik. Media tersebut diunggah pada website Direktorat Registrasi OTSKK serta media sosial, diantaranya instagram Direktorat Registrasi OTSKK sebagai berikut: a. Infografis “Episode 3 EKSOTIS: Notifikasi Produk Kosmetik Pada Sistem Notifkos 3.0” (2 Januari	 

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
			2025) b. Videografis “Yuk Daftarkan Iklanmu di BPOM, le!” (6 Februari 2025) c. Videografis “Mau Tahu tentang Notifikasi Kosmetik?” (8 Februari 2025) d. Live Instagram “Pembahasan DIP: Safety Assessment of Cosmetics” (14 Februari 2025) e. Infografis “Apa yang baru di sistem ASROT?” (24 Februari 2025) f. Live Instagram “Pendaftaran Akun Perusahaan Kosmetik” (28 Februari 2025) g. Infografis “Episode 4 EKSOTIS: Alur Pendaftaran Akun Pemohon Notifikasi Kosmetik” (28 Februari 2025) h. Infografis “Q&A Notifikasi Kosmetik Part 1” (2 Maret 2025) i. Infografis “EKSPRESI: Kenali Seputar DIP” (5 Maret 2025) j. Infografis “Reminder Masa Berlaku Dokumen Kosmetik” (7 Maret 2025) k. Infografis “Beriklan selama	  

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
			Ramadhan?” (11 Maret 2025) l. Infografis “Yuk Kenali Tips Memilih OBA” (21 Maret 2025) m. Videografis “Clustering Jalur Hijau” (29 Maret 2025) n. Infografis “Yuk kenali Nomor Izin Edar” (11 April 2025)	
3.	3.1 Melakukan pembahasan antara tim IT ASROT dan Notifkos dengan PUSDATIN dan berkoordinasi dengan tim PDN Kominfo saat terjadi gangguan PDN	Sudah	Telah dilakukan koordinasi bersama dengan pusdatin dan tim PDN disaat terjadinya gangguan PDN	

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				
	3.2 Membuat sistem antrian online sementara melalui bit.ly	Sudah	Penggunaan antrian online melalui bit.ly selama periode Agustus - Desember 2024 a. Layanan OT dan SK melalui bit.ly/KonsulOTSK b. Layanan kosmetik melalui bit.ly/loketnotifikos2	

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				
	3.3 Melakukan pengembangan dan inovasi terhadap sistem notifikasi kosmetik, antara lain: - Template sistem bisnis intelijen bahan baku kosmetik - Simplifikasi proses verifikasi dan update data badan usaha agar pelaku usaha dapat melakukan pengajuan akun dan update data secara online tanpa perlu ke loket - Pemangkasan alur proses verifikasi badan usaha	Sudah	- Telah dilaksanakan Sosialisasi Full Implementasi Sistem Notifkos 3.0 secara daring pada tanggal 18 Desember 2024 - Implementasi Sistem Notifkos 3.0 pada 1 Januari 2025: - Template sistem bisnis intelijen bahan baku kosmetik - Simplifikasi proses verifikasi dan update data badan usaha agar pelaku usaha dapat melakukan pengajuan akun dan update data secara online tanpa perlu ke loket - Pemangkasan alur proses verifikasi badan usaha	 

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				

BAB IV

KESIMPULAN

Dari pelaksanaan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama semester 1 tahun 2025 mulai Januari hingga Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 417 orang mengisi SKM pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik. Layanan Izin Edar Kosmetika menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei, yaitu 208 orang.
2. Pelayanan publik di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,45. Nilai SKM Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Waktu Penyelesaian, Persyaratan, serta Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik telah menyusun rencana tindak lanjut untuk memperbaiki ketiga aspek layanan tersebut.
4. Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik telah melaksanakan tindak lanjut dari survei kepuasan masyarakat periode sebelumnya (tahun 2024) secara lengkap/menyeluruh, yaitu 100% rencana tindak lanjut telah terealisasi.

Jakarta, 27 Agustus 2025
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 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Umum

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Pemetaan Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Selanjut

Keterangan Responden:

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/organisasi tempat bekerja/terdaftar

Proses/taahap penyelesaian Layanan

Submit

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
Izin edar obat tradisional
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Umum

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Pemetaan Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Selanjut

Pertanyaan:

1. Bagaimana penilaian Saudara terhadap kemudahan proses layanan pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/taahap pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

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

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai responsivitas/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

☐ Sangat Lambat

☐ Lambat

☐ Cukup Cepat

☐ Cepat

☐ Sangat Cepat

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

☐ Sangat Tidak Jelas

☐ Tidak Jelas

☐ Cukup Jelas

☐ Jelas

☐ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai konsultasi produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

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

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Memadai
☐ Tidak Memadai
☐ Kurang Memadai
☐ Cukup Memadai
☐ Memadai
☐ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, pelayanan yang dan mampu berkomunikasi dengan baik (lisan atau verbal) ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai pengetahuan petugas pada unit layanan ini ?

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

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai keterbukaan akses pelayanan pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Lengkap
☐ Tidak Lengkap
☐ Kurang Lengkap
☐ Cukup Lengkap
☐ Lengkap
☐ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, penyediaan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

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

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

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

[Kembali](#)

100

Survei 2

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
Izin edar obat tradisional
Tahun 2025

1

RESPONDEN

Kelengkapan Identifikasi

2

KUESIONER

A. Kualitas Pelayanan Publik

3

KUESIONER

B. Aksesibilitas Layanan

4

BARAN & MASUKAN

Setelah

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa tindakan kekerasan

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan yang terang

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju

☐ Setuju
 ☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik penjualan lain (jangan)
 ☐ Sangat Tidak Setuju
 ☐ Tidak Setuju
 ☐ Kurang Setuju
 ☐ Cukup Setuju
 ☐ Setuju
 ☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik penjualan/pemasokan lain
 ☐ Sangat Tidak Setuju
 ☐ Tidak Setuju
 ☐ Kurang Setuju
 ☐ Cukup Setuju
 ☐ Setuju
 ☐ Sangat Setuju

Kembali

Salah satu

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
 Izin edar obat tradisional
 Tahun 2025

1 RESPONDER
 Keterangan Identifikasi

2 KUESIONER
 a. Evaluasi Pelayanan SKM

3 KUESIONER
 B. Penyelesaian SKM

4 LEMBAR & MAHASAN
 (jika ada)

Substansi (di dalam dokumen ini)

3/25/25

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

Kembali

Selesai

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM


BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Jl. Penelehin Nagara No. 22 Jakarta Pusat 10260 Indonesia
 Telp. 021-4244871, 4244873, Fax. 4244878
 Email : ditjen@bpom.go.id, web@bpom.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK
NOMOR HK.02.02.42.09.25.35 TAHUN 2025
TENTANG
PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN DIREKTUR REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK NOMOR HK.02.02.42.01.25.04 TAHUN 2025 TENTANG PEMBENTUKAN TIM KERJA DI LINGKUNGAN DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK

Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Diktum Ketiga Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pedoman Sistem Kerja pada Badan Pengawas Obat dan Makanan untuk Penyelenggaraan Birokrasi, Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik perlu melakukan penyusunan sistem kerja untuk penyelenggaraan birokrasi;

b. bahwa penyusunan sistem kerja untuk penyelenggaraan birokrasi pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

- 15 -

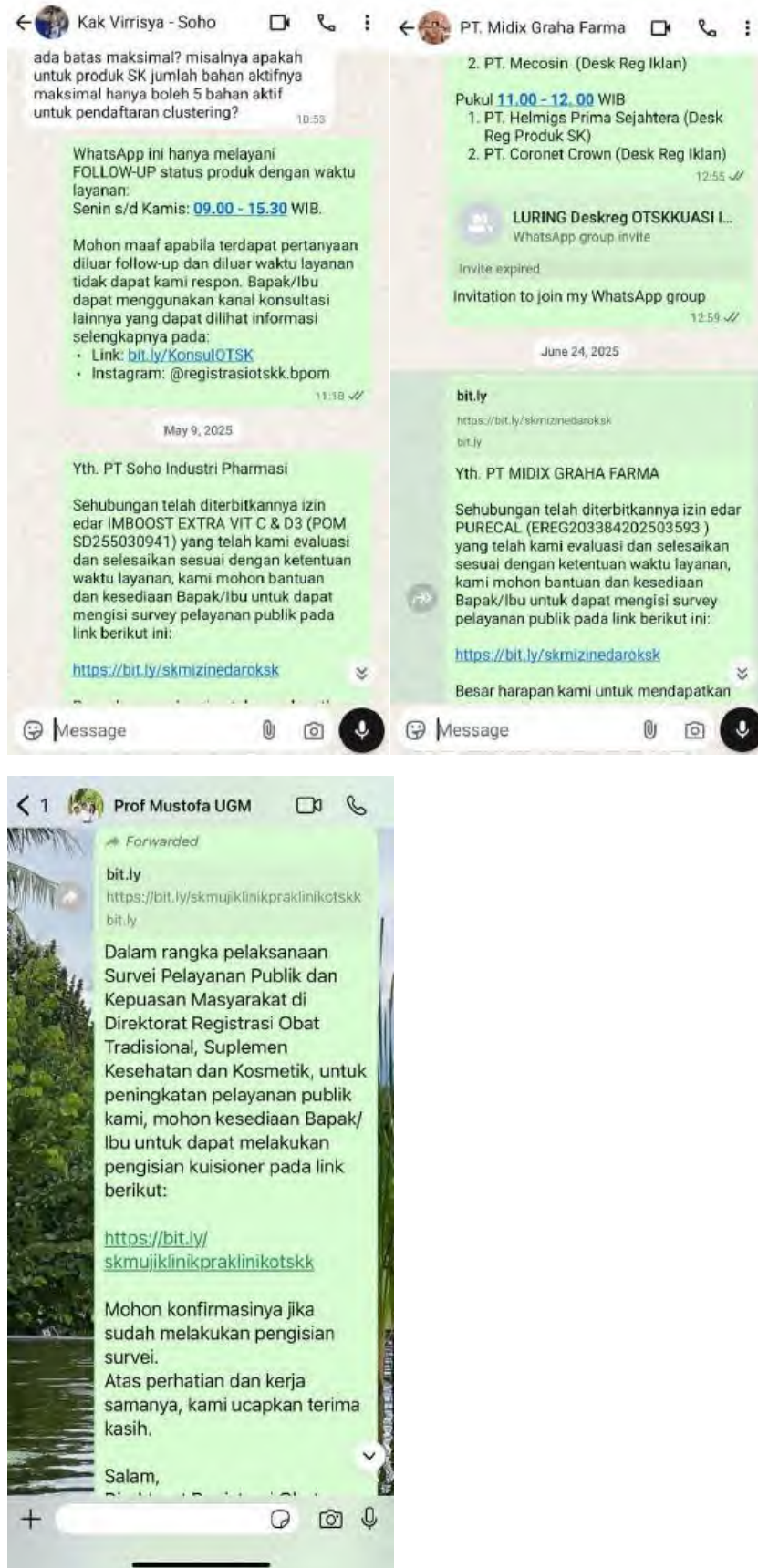
- Artakadia Noviani, S.Farm, Apt., M.Farm
- Cynderika Ayu Affiani, S.Farm., Apt.
- Dr. Yenny Rachmanawati, Sp.D.V
- Dyah Ayu Ratna Yulianti, S.Farm., Apt.
- Elin Nuvia Sembiring, S.Si, Apt., M.Si
- Fariel Rahendra, SP
- Frida Muhyarohah, S.Md
- Im Muthiannish, S.Farm., Apt.
- Putri Septoni, S.Farm, Apt

Koordinator
 Tim SKM, SPKP, SPAK & DP
 Atasek

- Allan Nasir/ Mafid, S.Si, M.Si
- Anita Ceflin Ayuningtyas, S.Ga
- apt. Aulis Rida Redline, S.Farm
- Datri Mariana Heryana, S.Farm, Apt
- Dyah Ayu Ratna Yulianti, S.Farm., Apt.
- Luthfi Dila Ramadhani, SE
- Mariance Sembeton, S.Si.
- Oktiani Alimissa K, S.Farm, Apt
- Syayidih Jumilah, A.Md.Ak
- Sanjani Nurul Anni, S.Farm, Apt
- Triamanda Amisah Putri, S.Ga
- Arifya Fannan, S.Kom

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

b. Penyebaran Kuisisioner SKM



c. Pengolahan Data Hasil SKM

Survei Kepuasan Masyarakat														
Tahun: 2025														
Unit Kerja: Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik														
Laporan:														
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi
2025	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	399	417	91.69	92.44	90.71	94.90	93.53	94.65	94.24	93.98	92.94	93.45	
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan
Total rows : 1 to 1 of 1														

Survei Kepuasan Masyarakat														
Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik														
Tahun: 2025														
Unit Kerja: Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik														
Laporan:														
Layanan														
No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik	7	7	92.86	97.62	95.24	97.62	92.86	95.24	97.62	97.62	97.62	96.03
2		Izin edar obat tradisional	97	106	88.81	89.35	88.94	92.27	89.89	91.58	94.33	91.07	89.18	90.36
3		Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	70	75	91.67	92.62	90.48	95.71	93.57	94.76	95.71	94.05	92.38	93.44
4		Izin edar kosmetika	205	208	92.60	93.61	91.87	95.45	94.96	95.61	96.91	94.80	94.31	94.39
5		Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	20	21	85.83	99.17	96.39	98.33	97.50	98.17	100.00	98.33	97.50	98.02

Tahun		2025															
Unit Kerja		Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik															
Layanan		Tanggal	Nama	Presentase Tahapan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Saran	Kategori Saran
1	Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik	4/17/25 15:26	Enck Khristian	44	100	5	6	5	6	5	6	5	5	6	6	Alhamdulillah kinerja BPOM sangat memuaskan, semoga dapat terus bekerja sama.	Memuaskan
																mungkin akan lebih membantu jika ada sistem monitoring mandiri oleh pengguna jasa terkait progress pengajuan yang diberikan, misal : by sistem program komputer	
2	Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik	4/23/25 11:44	Laras Widawaty Putri	33	100	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	Pelayanan pada Direktorat Registrasi OTSK sudah sangat baik.	Sistem e-reg
		5/5/25 11:05	Sofa Fairah	44	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah sangat baik, mohon bisa dipertahankan dan ta
3	Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik	5/5/25 12:38	Prof. Dr. apt. Mustofa, Mkes	63	90	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	Menambah tenaga untuk mempercepat pelayanan mengingat penelitian dan pendataan obat bahan alam meningkat	Memuaskan
		5/6/25 9:58	Elin Yuliani	73	90	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan dan tingkatkan sesuai perkembangan
4	Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik	7/1/25 16:28	Isyafit Adhyanza	57	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	BPOM telah melaksanakan tugas nya dengan sangat baik.	Memuaskan
		7/5/25 4:27	Endang Subrohmah Rahayu	71	10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah sangat baik, agar dapat dipertahankan terus
5	Izin edar obat tradisional	4/24/25 15:11	Sawati Sila	48	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	Na
		4/25/25 8:51	Yusripta Sida	36	90	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	Pelayanan sangat bagus dan informasi mudah diterima
6	Izin edar obat tradisional	4/25/25 9:48	Ranyin Candra	40	80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mohon diaga sistem yang sudah sangat baik, ramah, dan peduli kepada umkm seperti ini, terlepas siapapun yang menjadi produsen dan penjual minuman dan pangan lainnya	Memuaskan
		4/26/25 10:26	Muhammad Bachtar Rife	33	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Facilitas konsultasi baik tatap muka dan online selalu dapat memudahkan dan membantu produsen pendftar dalam pengajuan
7	Izin edar obat tradisional	4/29/25 14:09	Dian	35	95	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		

d. Pembahasan Hasil SKM

