



BADAN POM



**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2019**

**BADAN PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN**



DEWAN PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019

Penanggung Jawab

Dra. Reri Indriani, Apt., M.Si.

Wakil Penanggung Jawab

Drs. Mustofa, Apt., M.Kes.

Pengendali Teknis

Drs. Agung Wicaksono, Apt., M.Si.

Ketua Tim 1

Talita Arliana Putri, SE.

Ketua Tim 2

Yetti Setyaningrum, SH.

Sekretaris

Alexander Arie Sanata Dharma, S. Farm., Apt.

Anggota

Irwan Setiawan, S.Si.

Rizky Oktaviani, SE.

M. Taufiq Anshori, SE.

Mukhammad Luthfi Nugroho, SE.

Wisnu Pradipta, S.AP.

Mozes Reynaldo Christanto, SH.

Alamat

Inspektorat Utama Badan POM

Jl. Percetakan Negara No. 23 Gd. I Lt. 2, Jakarta

Telp/Fax: 021-4246726

Email: tuirtamabadanpom@gmail.com

Assalamualaikum Wr. Wb.

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) adalah instansi pemerintah yang memiliki fungsi dan peran sebagai organisasi publik nonprofit dengan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam pemberian layanan publik kepada masyarakat, Badan POM melaksanakannya sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM yaitu Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 39 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan.

Sebagai tuntutan dari pentingnya pengawasan terhadap Obat dan Makanan, secara organisasi BPOM telah didukung oleh terbitnya Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan yang diikuti oleh Peraturan Kepala BPOM Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM, yang didasari semangat penguatan BPOM. Hal ini berdampak antara lain pada perubahan Organisasi dan Tata Kelola, termasuk di dalamnya berupa perubahan nomenklatur dan

fungsi-fungsi unit kerja yang melakukan pelayanan publik.

Terhadap perkembangan organisasi tersebut, telah diterbitkan pula Peraturan Kepala BPOM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan dan Peraturan Kepala BPOM Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Perubahan merupakan suatu keniscayaan dalam dinamika organisasi. Maka, sesudah tahun perubahan pada 2018 silam, BPOM memasuki tahun 2019 dengan lebih baik sebagaimana amanat yang diemban, termasuk di dalamnya pelayanan publik berkualitas yang merupakan salah satu sasaran Reformasi Birokrasi. Dalam pidato 'Visi Indonesia', Presiden Joko Widodo sendiri memberikan penekanan pada kecepatan pelayanan sebagai kunci dari Reformasi Birokrasi. Dalam rangka mencapai keberhasilan Reformasi Birokrasi di BPOM, telah ditetapkan berbagai program sesuai dengan *Road Map* Reformasi Birokrasi Badan POM Tahun 2015 sampai dengan 2019 yang mencakup Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Indikator ukuran keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan

publik adalah hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Tahun 2019 ini, Inspektorat Utama BPOM melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Pusat dan Balai). Survei dilakukan terhadap 14 (empat belas) unit pelayanan Pusat dan 33 (tiga puluh tiga) Unit Pelaksana Teknis di Daerah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Responden dalam survei ini adalah pengguna layanan dan berinteraksi secara langsung dengan unit pelayanan publik di BPOM. Seperti diketahui, Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 diharapkan mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik BPOM dalam rangka mewujudkan

akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPOM.

Terhadap adanya kesenjangan antara kualitas dan harapan pelayanan diharapkan dilakukan tindak lanjut perbaikan sesuai prioritas masing-masing unit pelayanan publik. Dengan demikian, harapan Presiden bahwa tidak ada lagi pola pikir lama, harus berubah membangun nilai-nilai baru dalam bekerja dan cepat beradaptasi pada perkembangan zaman dapat diwujudkan.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 ini. Pelaksanaan survei dan laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 ini tentunya masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik positif dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Kami mengharapkan laporan ini bermanfaat bagi seluruh pihak di lingkungan BPOM dan para pemangku kepentingan BPOM.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, Oktober 2019

Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan,



Dr. Ir. Penny K. Lukito, MCP

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
2. Tujuan Pelaksanaan	2
3. Sasaran Pelaksanaan	2
4. Manfaat yang Diharapkan.....	2
BAB II	
METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI	4
1. Pelaksanaan Survei.....	4
2. Kuesioner	7
3. Metode Analisis Data	9
4. Karakteristik Responden Badan POM.....	10
5. Karakteristik Responden Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM	14
BAB III	
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN POM PUSAT.....	23
1. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan POM Pusat	23
2. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan.....	24
3. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan	24
4. Hasil Penilaian SKM Per Unit Pelayanan dan Per Unsur Pelayanan.....	25
BAB IV	
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT REGISTRASI OBAT	27
1. Jumlah Populasi dan Responden	27
2. Hasil SKM.....	27
3. Saran/Masukan Responden.....	29
BAB V	
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, DAN PREKURSOR	37
1. Jumlah Populasi dan Responden	37
2. Hasil SKM.....	37
3. Saran/Masukan Responden.....	39
BAB VI	
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN DISTRIBUSI DAN PELAYANAN OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, DAN PREKURSOR.....	42
1. Jumlah Populasi dan Responden	42
2. Hasil SKM	42
3. Saran/Masukan Responden.....	44
BAB VII	
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU, DAN EKSPOR IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF	45
1. Jumlah Populasi dan Responden	45
2. Hasil SKM	45
3. Saran/Masukan Responden.....	47
BAB VIII	
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK.....	49
1. Jumlah Populasi dan Responden	49

2. Hasil SKM.....	49
3. Saran/Masukan Responden.....	51
BAB IX	
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN	61
1. Jumlah Populasi dan Responden	61
2. Hasil SKM.....	61
3. Saran/Masukan Responden	63
BAB X	
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK	66
1. Jumlah Populasi dan Responden	66
2. Hasil SKM.....	66
3. Saran/Masukan Responden.....	68
BAB XI	
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT STANDARDISASI PANGAN OLAHAN	72
1. Jumlah Populasi dan Responden	72
2. Hasil SKM.....	72
3. Saran/Masukan Responden.....	73
BAB XII	
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT REGISTRASI PANGAN OLAHAN	77
1. Jumlah Populasi dan Responden	77
2. Hasil SKM.....	77
3. Saran/Masukan Responden.....	78
BAB XIII	
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN PANGAN OLAHAN RISIKO RENDAH DAN SEDANG	82
1. Jumlah Populasi dan Responden	82
2. Hasil SKM.....	82
3. Saran/Masukan Responden.....	84
BAB XIV	
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN PANGAN OLAHAN RISIKO TINGGI DAN TEKNOLOGI BARU	87
1. Jumlah Populasi dan Responden	87
2. Hasil SKM.....	87
3. Saran/Masukan Responden.....	88
BAB XV	
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA	90
1. Jumlah Populasi dan Responden	90
2. Hasil SKM.....	90
3. Saran/Masukan Responden.....	91
BAB XVI	
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL	93
1. Jumlah Populasi dan Responden	93
2. Hasil SKM.....	93
3. Saran/Masukan Responden.....	95

BAB XVII

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN DUKUNGAN STRATEGIS PIMPINAN	98
1. Jumlah Populasi dan Responden	98
2. Hasil SKM	98
3. Saran/Masukan Responden.....	99

BAB XVIII

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BESAR/BALAI POM.....	101
1. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Besar/Balai POM	101
2. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan.....	102
3. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan	102

BAB XIX

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER BALAI BESAR/ BALAI POM	104
1. Hasil SKM BBPOM di Banda Aceh.....	104
2. Hasil SKM BBPOM di Medan.....	106
3. Hasil SKM BBPOM di Padang	108
4. Hasil SKM BBPOM di Pekanbaru	110
5. Hasil SKM BBPOM di Palembang	112
6. Hasil SKM BBPOM di Bandar Lampung	115
7. Hasil SKM BBPOM di Jakarta.....	116
8. Hasil SKM BBPOM di Bandung.....	119
9. Hasil SKM BBPOM di Semarang	122
10. Hasil SKM BBPOM di Yogyakarta	125
11. Hasil SKM BBPOM di Surabaya	127
12. Hasil SKM BBPOM di Serang.....	130
13. Hasil SKM BBPOM di Denpasar.....	133
14. Hasil SKM BBPOM di Mataram	135
15. Hasil SKM BBPOM di Pontianak.....	137
16. Hasil SKM BPOM di Palangka Raya	140
17. Hasil SKM BBPOM di Banjarmasin	142
18. Hasil SKM BBPOM di Samarinda	145
19. Hasil SKM BBPOM di Manado	148
20. Hasil SKM BBPOM di Makassar	150
21. Hasil SKM BBPOM di Jayapura	152
22. Hasil SKM BPOM di Jambi.....	153
23. Hasil SKM BPOM di Bengkulu	156
24. Hasil SKM BPOM di Batam.....	158
25. Hasil SKM BPOM di Kupang.....	160
26. Hasil SKM BPOM di Palu	162
27. Hasil SKM BPOM di Kendari	164
28. Hasil SKM BPOM di Ambon	167
29. Hasil SKM BPOM di Pangkalpinang	169
30. Hasil SKM BPOM di Gorontalo	172
31. Hasil SKM BPOM di Manokwari	174
32. Hasil SKM BPOM di Mamuju.....	174
33. Hasil SKM BPOM di Sofifi	174

BAB XX

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	179
1. Kesimpulan.....	179
2. Rekomendasi	179
LAMPIRAN	181

BAB I

PENDAHULUAN

1. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan berdasarkan ketentuan di bawah ini :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35 :
 - a. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
 - b. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - 1) Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - 2) Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Surat Tugas Inspektur Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor B-PI.06.7.71.03.19.0279 tertanggal 13 Maret 2019 untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Atas Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM Tahun 2019.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan juga sebagai implementasi pelaksanaan *Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM.

2. Tujuan Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik Badan POM dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

3. Sasaran Pelaksanaan

1. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen anti korupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk melakukan penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong tumbuhnya prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

4. Manfaat yang Diharapkan

Dengan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketuainya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM, baik Pusat maupun Balai.
2. Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.
3. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik Badan POM sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Implementasi pelaksanaan *Quality Management System* (QMS) ISO 9001:2015 Badan POM pada klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan.
5. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
6. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.

7. Diketuinya kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik serta harapan masyarakat sebagai penerima layanan Badan POM.
8. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Badan POM dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
9. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

1. Pelaksanaan Survei

a. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

1) Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak terhadap pelanggan layanan selama 3 bulan dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Badan POM Pusat serta pada Unit Pelaksana Teknis

2) Lokasi Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada 14 (empat belas) unit pelayanan di lingkungan Badan POM Pusat sebagai berikut:

- 1) Direktorat Registrasi Obat;
- 2) Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor;
- 3) Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor;
- 4) Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif;
- 5) Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik;
- 6) Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan;
- 7) Direktorat Pengawasan Kosmetik;
- 8) Direktorat Standardisasi Pangan Olahan;
- 9) Direktorat Registrasi Pangan Olahan;
- 10) Direktorat Pengawasan Pangan Olahan Risiko Rendah dan Sedang;
- 11) Direktorat Pengawasan Pangan Olahan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru;
- 12) Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha;
- 13) Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional;
- 14) Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan.

Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelaksana Teknis dilakukan pada 33 Balai Besar/Balai POM, yaitu:

- 1) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh;
- 2) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan
- 3) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang
- 4) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pekanbaru;
- 5) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang;
- 6) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandar Lampung;
- 7) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jakarta;
- 8) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandung;
- 9) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang;
- 10) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta;
- 11) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Surabaya;
- 12) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang.
- 13) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Denpasar;
- 14) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram;
- 15) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak;
- 16) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya;
- 17) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banjarmasin;
- 18) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Samarinda;
- 19) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Manado;
- 20) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar;
- 21) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jayapura;
- 22) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jambi;
- 23) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu;
- 24) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam;
- 25) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kupang;
- 26) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu;
- 27) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kendari;
- 28) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Ambon;
- 29) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Pangkalpinang

- 30) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo;
- 31) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari;
- 32) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Mamuju; dan
- 33) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi

b. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 dimulai dari tanggal 8 April 2019 s.d 30 September 2019 dan dilakukan pada 71 jenis layanan pada Unit Pelayanan Pusat dan 3 jenis layanan pada Unit Pelayanan Balai Besar/Balai POM.

a). Unit Layanan Pusat

- 1) Metode survei secara online yang dilakukan pada 13 jenis layanan publik dengan mengisi kuesioner di aplikasi layanan publik, yakni:
 - **E-NAPZA**
Untuk layanan Permohonan Analisa Hasil Pengawasan (AHP) dalam Rangka Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif.
 - **SIAPIK**
Untuk layanan Pelayanan Persetujuan Iklan Obat pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif.
 - **E-BPOM**
Untuk layanan Surat Keterangan Impor (SKI) dan Surat Keterangan Ekspor (SKE) pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif; Direktorat Pengawasan Kosmetik; Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan; Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang.
 - **SAS**
Untuk layanan Penilaian Obat Pemasukan Khusus pada Direktorat Registrasi Obat.

- E-REG

Untuk layanan registrasi pangan olahan dan registrasi bahan tambahan pangan pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan.

- CPP

Untuk layanan persetujuan certificate of pharmaceutical product pada Direktorat Registrasi Obat.

- 2) Metode survei secara manual baik dengan mengisi form kuesioner maupun mengakses link melalui *google form* dilaksanakan pada 57 jenis layanan publik.
- 3) Sedangkan 1 jenis layanan pada Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan menggunakan penyedia dalam melaksanakan survei.

b). Unit Pelayanan Balai Besar/ Balai POM

Survei pada Balai Besar/ Balai POM dilakukan secara manual yaitu dengan mengisi form kuesioner atau mengakses link melalui *google form*.

Agar survei mendapatkan hasil yang lebih akurat, pada tahun 2019 pengolahan survei mengalami perubahan dari metode rata-rata menjadi metode proporsional, selanjutnya untuk membandingkan nilai SKM 2018 dan 2019 secara berimbang, nilai SKM tahun 2018 dilakukan pengolahan kembali dengan metode proporsional.

2. Kuesioner

a. Bentuk Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Kuesioner dibagi 2 (dua) bagian yaitu:

- 1) **Bagian I**, berisi data responden meliputi umur, jenis pelayanan yang diterima, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan Badan POM.
- 2) **Bagian II**, berisi pertanyaan terkait pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan dan harapan

responden atas unsur pelayanan tersebut. Pada bagian ini juga terdapat kolom untuk menuliskan saran/masukan.

c. Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei tahun 2019, kuesioner survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM Pusat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan terkait unsur pelayanan. Selain itu juga terdapat pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik dari responden.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi;
- 2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 3) **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 4) **Biaya/Tarif (U4)**, adalah 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 (U5)**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
- 6) **Kompetensi Pelaksana (U6)**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- 8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- 9) **Sarana dan Prasarana (U9)**, 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).

d. Bentuk Jawaban

Pertanyaan survei berupa berupa soal pilihan ganda (A, B, C, D), responden diminta menjawab pertanyaan survei dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan penilaian/pendapat responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Bentuk jawaban pertanyaan berupa nilai persepsi dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan.

Tabel 1. Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban

Penilaian / Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik	
Pilihan Jawaban	Nilai Jawaban
A	4
B	3
C	2
D	1

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa saran/masukan, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

3. Metode Analisis Data

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, di antaranya :

a. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

b. Perhitungan Nilai SKM

Setiap pertanyaan dalam skala Likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang (N)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X}$$

$$SKM = \left[\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \right] \times 25$$

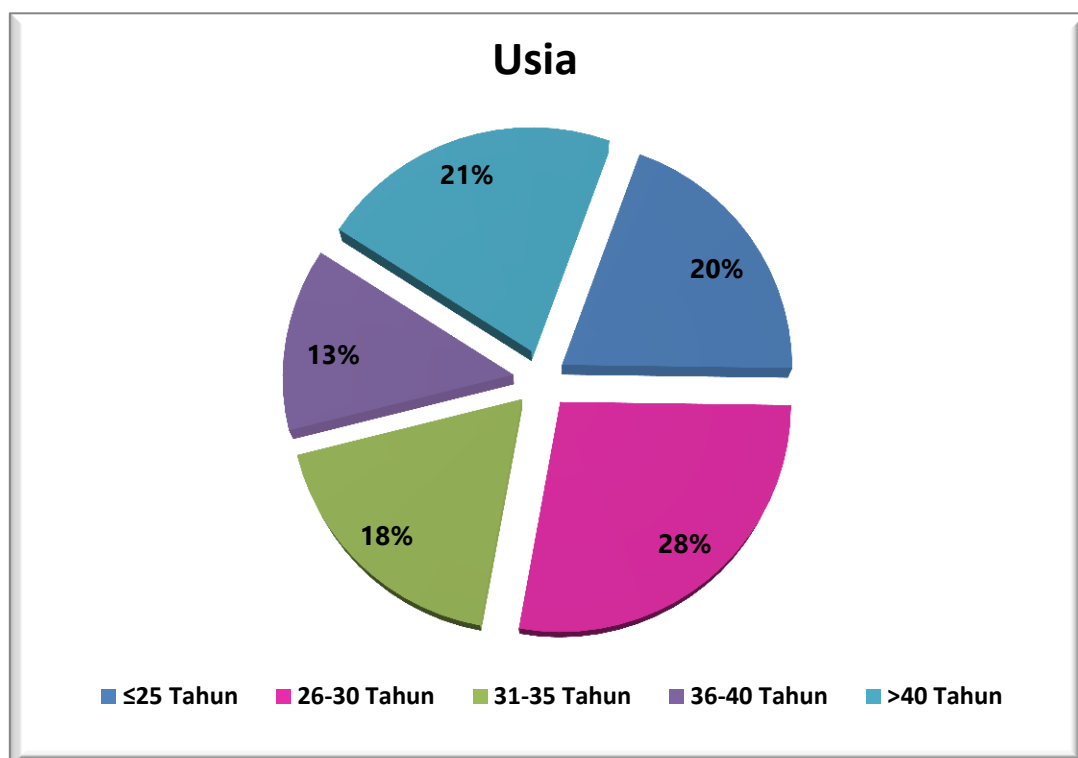
Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana **Tabel 2**.

Tabel 2. Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

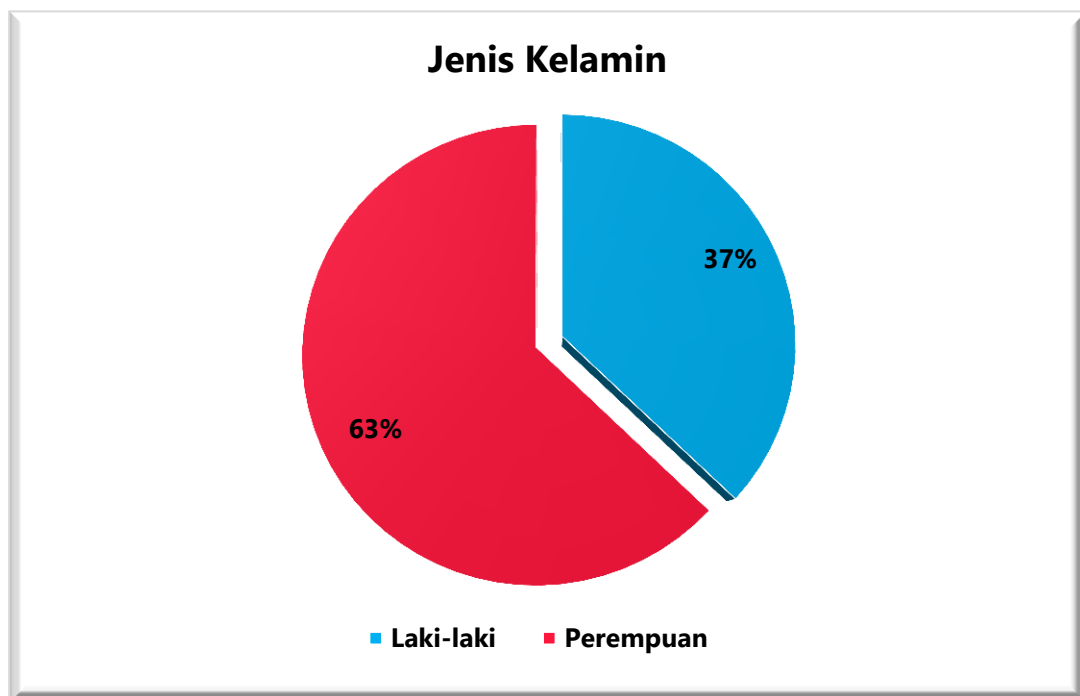
Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

4. Karakteristik Responden Badan POM

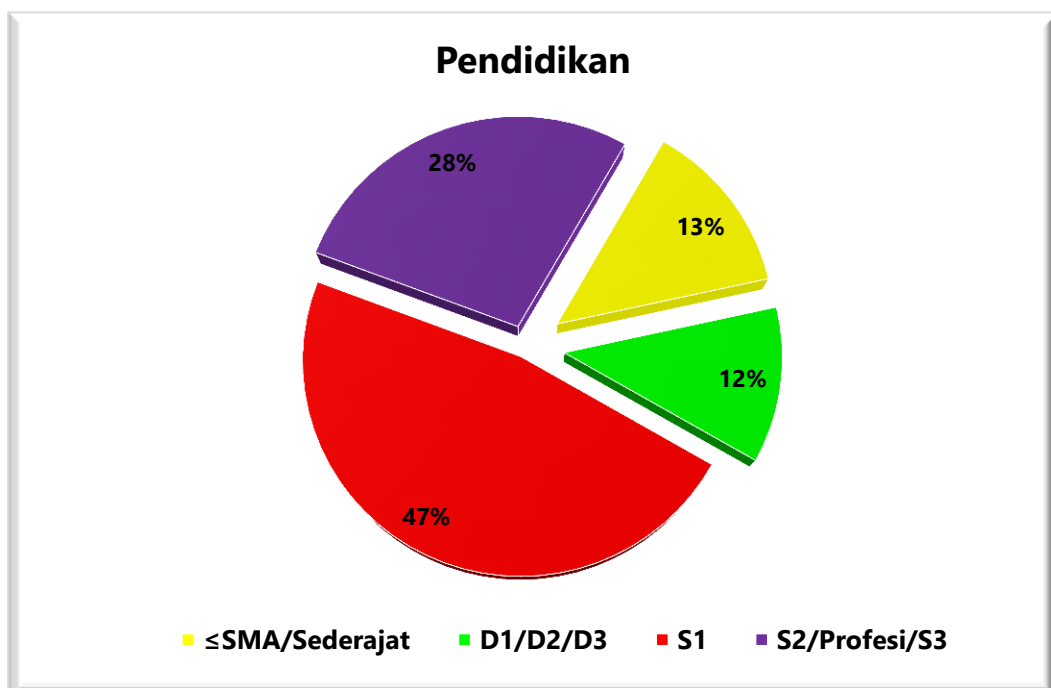
a. Badan POM Pusat



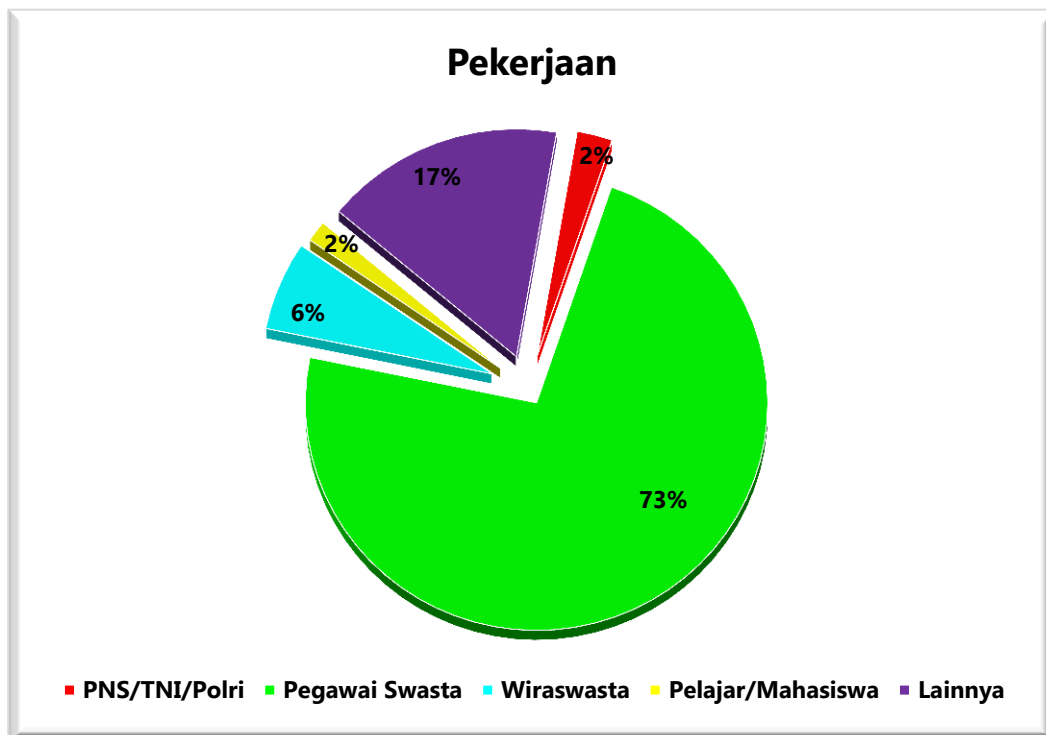
Gambar 1. Profil Kelompok Usia Responden Badan POM Pusat



Gambar 2. Profil Preferensi Gender Responden Badan POM Pusat

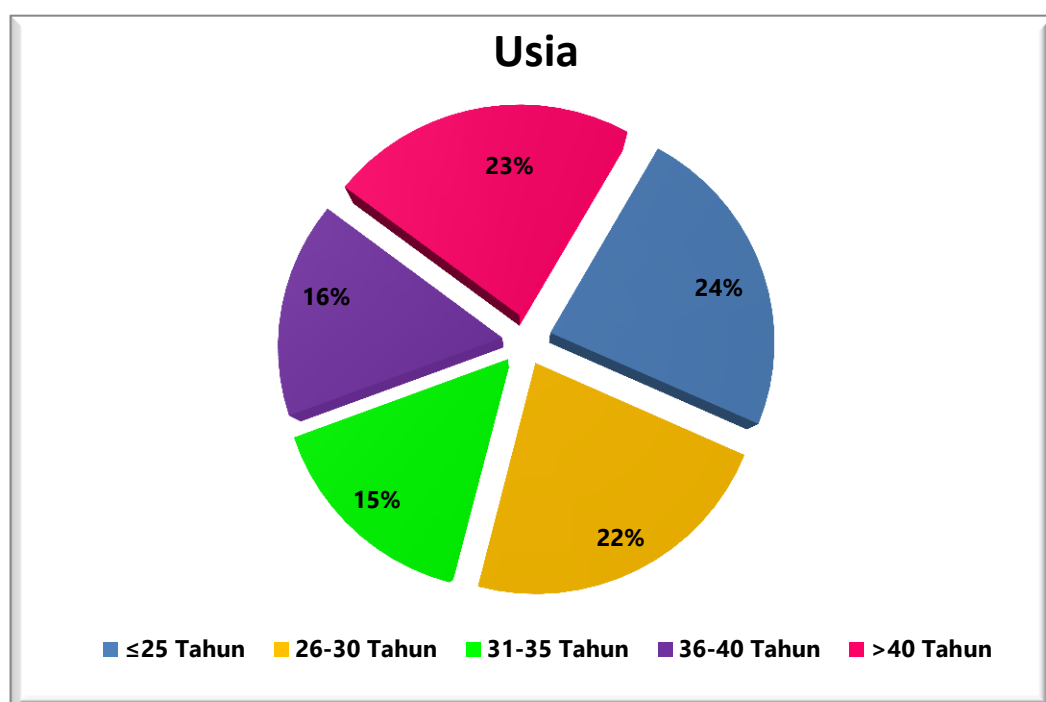


Gambar 3. Profil Kelompok Pendidikan Responden Badan POM Pusat

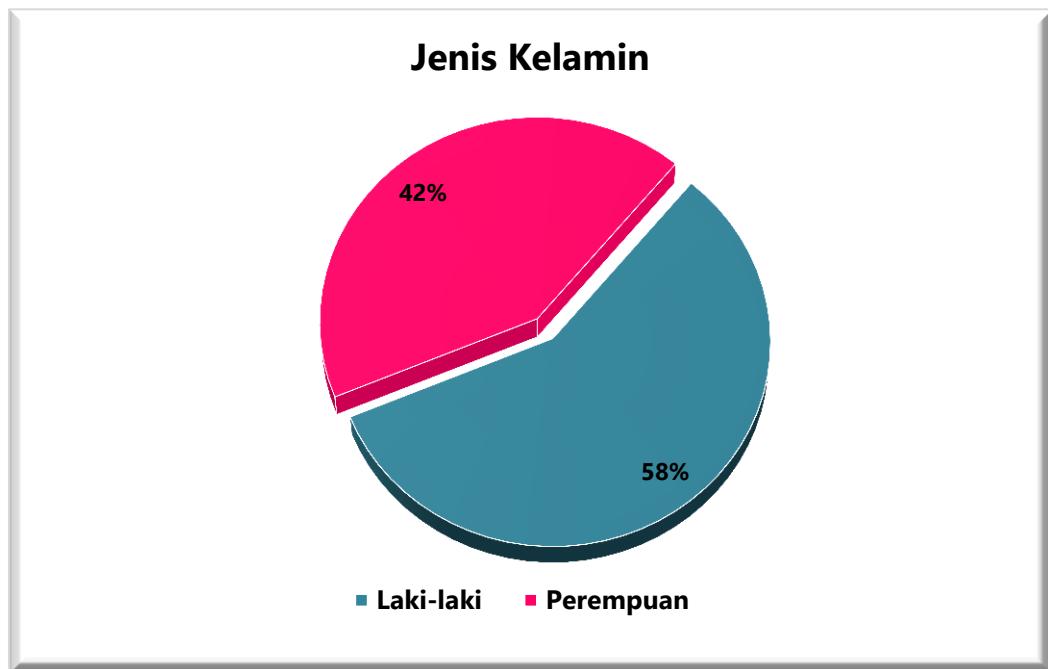


Gambar 4. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Badan POM Pusat

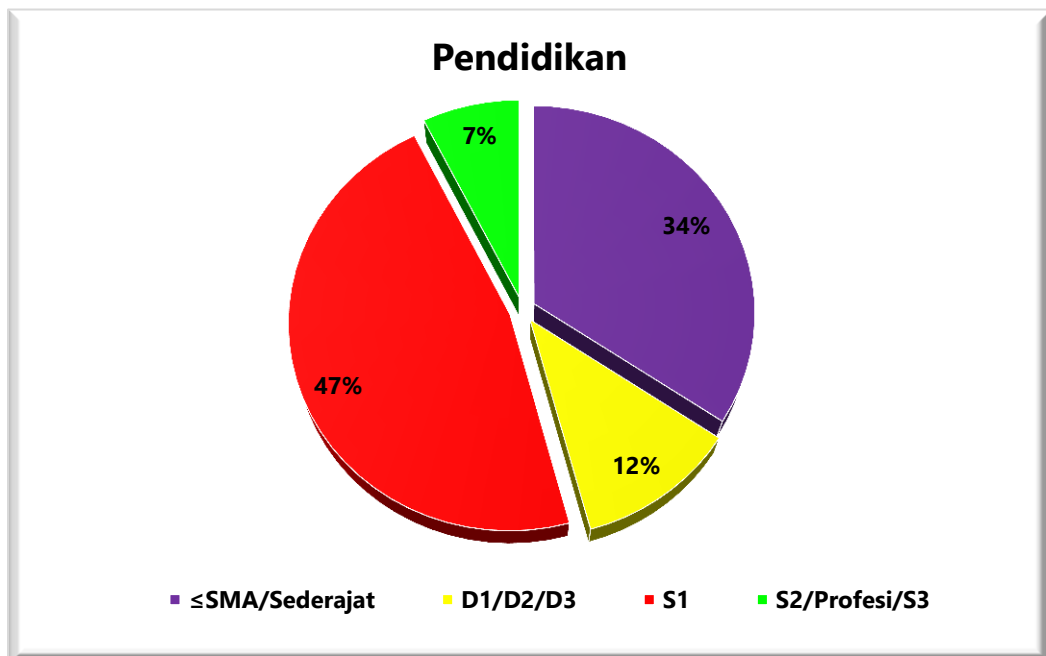
b. Balai Besar/Balai POM



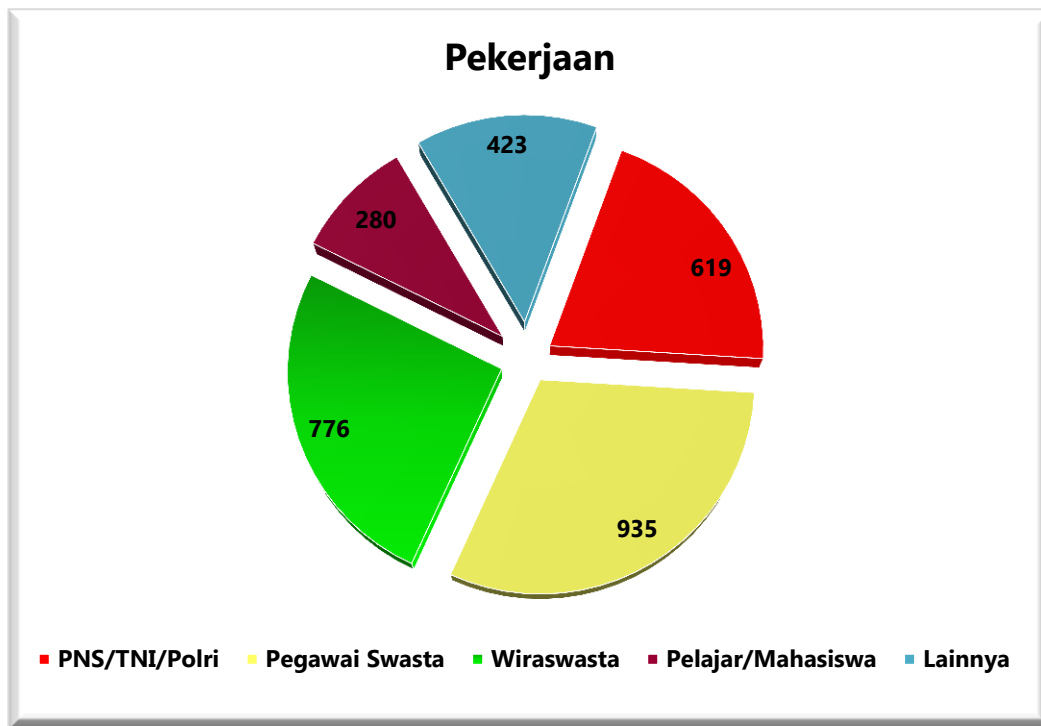
Gambar 5. Profil Kelompok Usia Responden Balai Besar/Balai POM



Gambar 6. Profil Preferensi Gender Responden Balai Besar / Balai POM



Gambar 7. Profil Kelompok Pendidikan Responden Balai Besar / Balai POM



Gambar 8. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Balai Besar / Balai POM

5. Karakteristik Responden Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM

a. Badan POM Pusat

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan unit pelayanan Badan POM Pusat sebanyak 2.339 orang yang terbagi ke dalam 14 (empat belas) unit pelayanan di lingkungan Badan POM Pusat. Rincian jumlah responden per unit pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Jumlah Responden di Unit Pelayanan Badan POM Pusat Tahun 2018

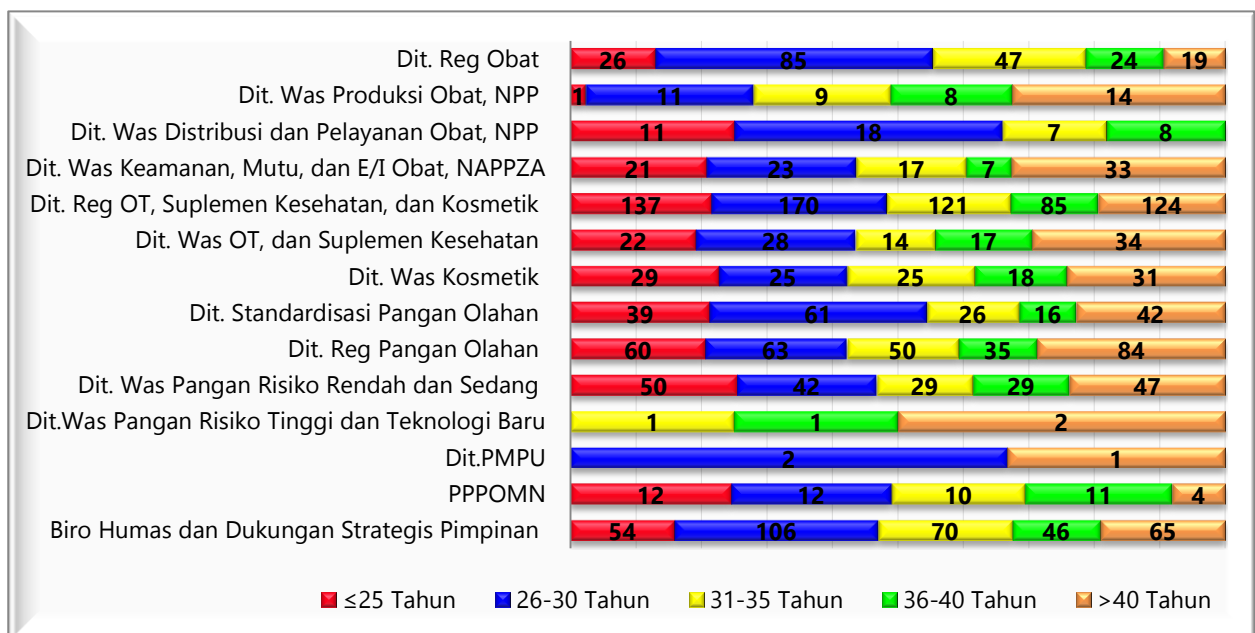
No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
1	Direktorat Registrasi Obat	201
2	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	43
3	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	44
4	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	101
5	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	637
6	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	115
7	Direktorat Pengawasan Kosmetik	128
8	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	184
9	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	292

No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
10	Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang	197
11	Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru	4
12	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha	3
13	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	49
14	Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan	341
TOTAL		2.339

Profil responden Survei Kepuasan Masyarakat dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan utama responden. Profil tersebut disajikan dalam uraian di bawah ini :

1) Usia Responden

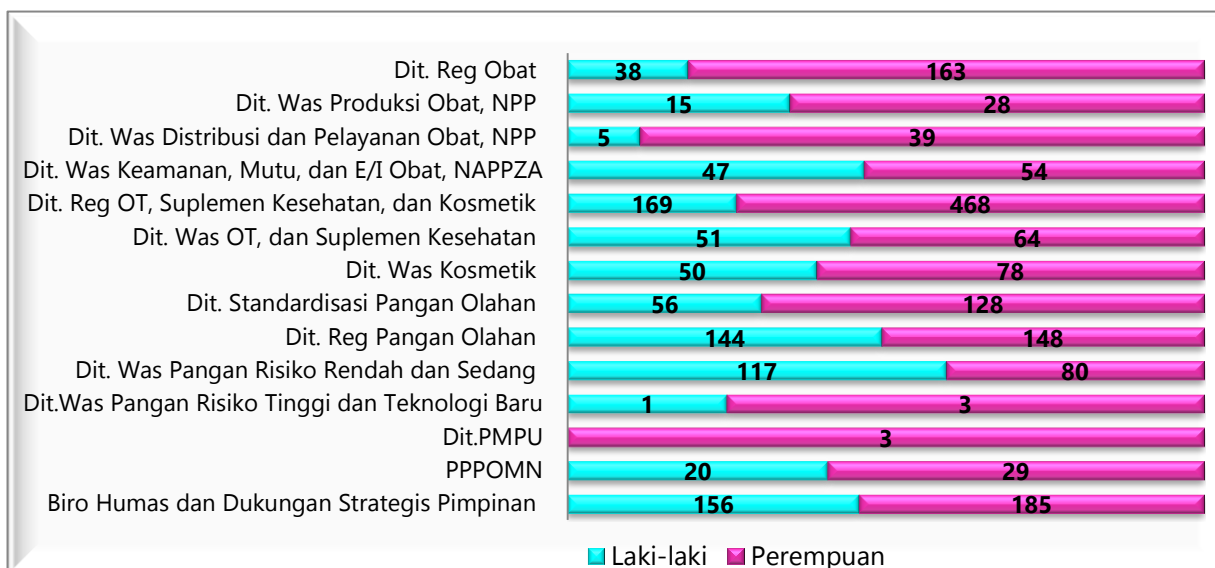
Secara umum kelompok terbesar responden pengguna jasa di lingkungan Badan POM Pusat adalah kelompok usia antara 26 tahun sampai dengan 30 tahun, sebagaimana disajikan pada **Gambar 9**.



Gambar 9. Kelompok Usia Responden di Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM

2) Preferensi Gender

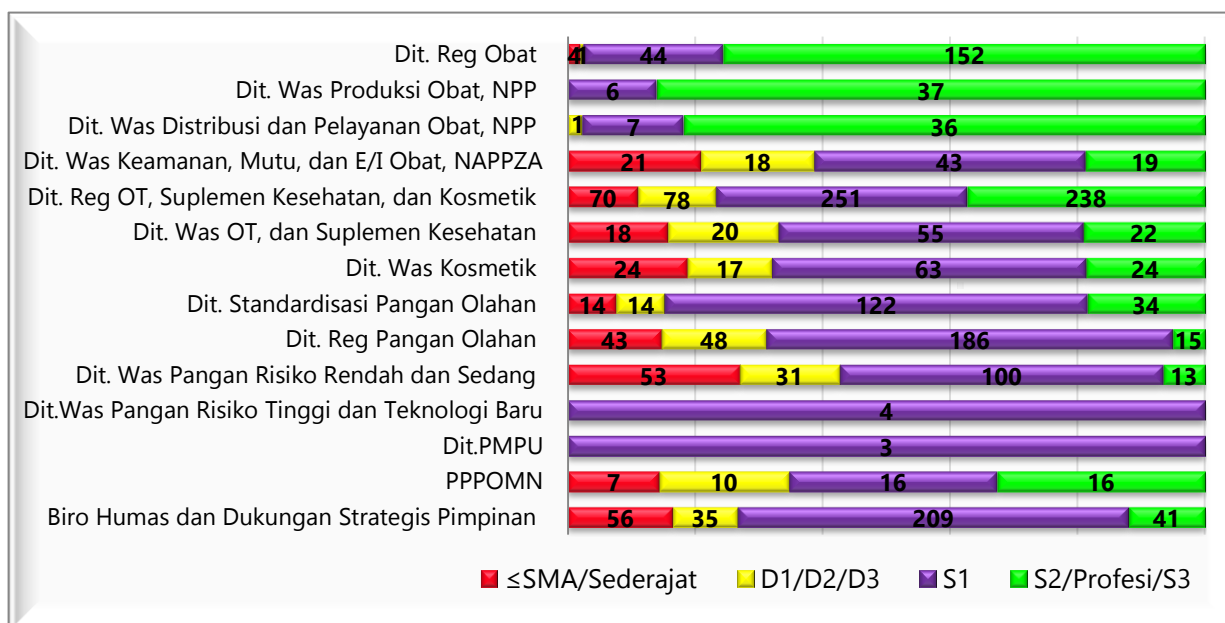
Secara umum, responden Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan POM Pusat sebagian besar adalah perempuan. Secara rinci preferensi gender responden sebagaimana disajikan pada **Gambar 10**.



Gambar 10. Preferensi Gender Responden di Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM

3) Pendidikan

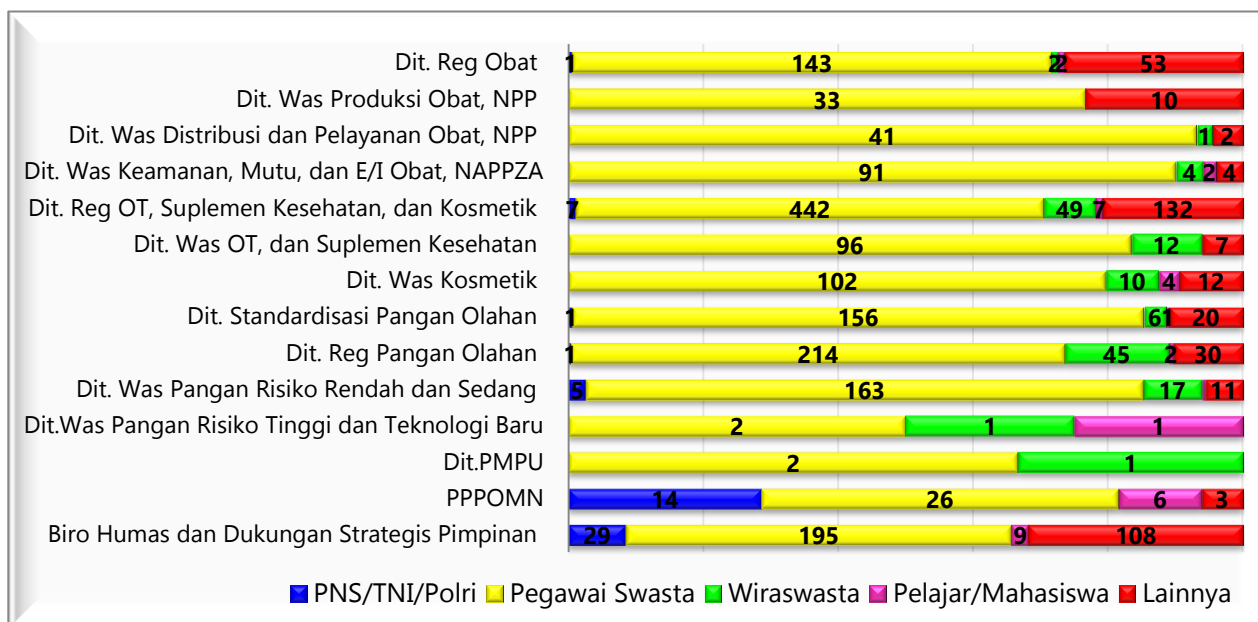
Tingkat pendidikan responden yang menjadi pengguna jasa pelayanan Badan POM Pusat sebagian besar telah menempuh jenjang perguruan tinggi, baik jenjang pendidikan S-1 maupun S-2, sebagaimana disajikan pada **Gambar 11**.



Gambar 11. Kelompok Pendidikan Responden di Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM

4) Pekerjaan

Mayoritas responden Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pegawai swasta sebagaimana disajikan pada **Gambar 12**



Gambar 12. Kelompok Pekerjaan Responden di Masing-Masing Unit Pelayanan Badan POM

b. Balai Besar/Balai POM

Jumlah responden yang terjaring dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan unit pelayanan Balai Besar/Balai POM sebanyak 3.064 orang, terbagi ke dalam 33 (tiga puluh tiga) unit pelayanan di lingkungan Balai Besar/Balai POM. Rincian jumlah responden per unit pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 4**.

Tabel 4. Jumlah Responden di Unit Pelayanan Balai Besar/Balai POM Tahun 2019

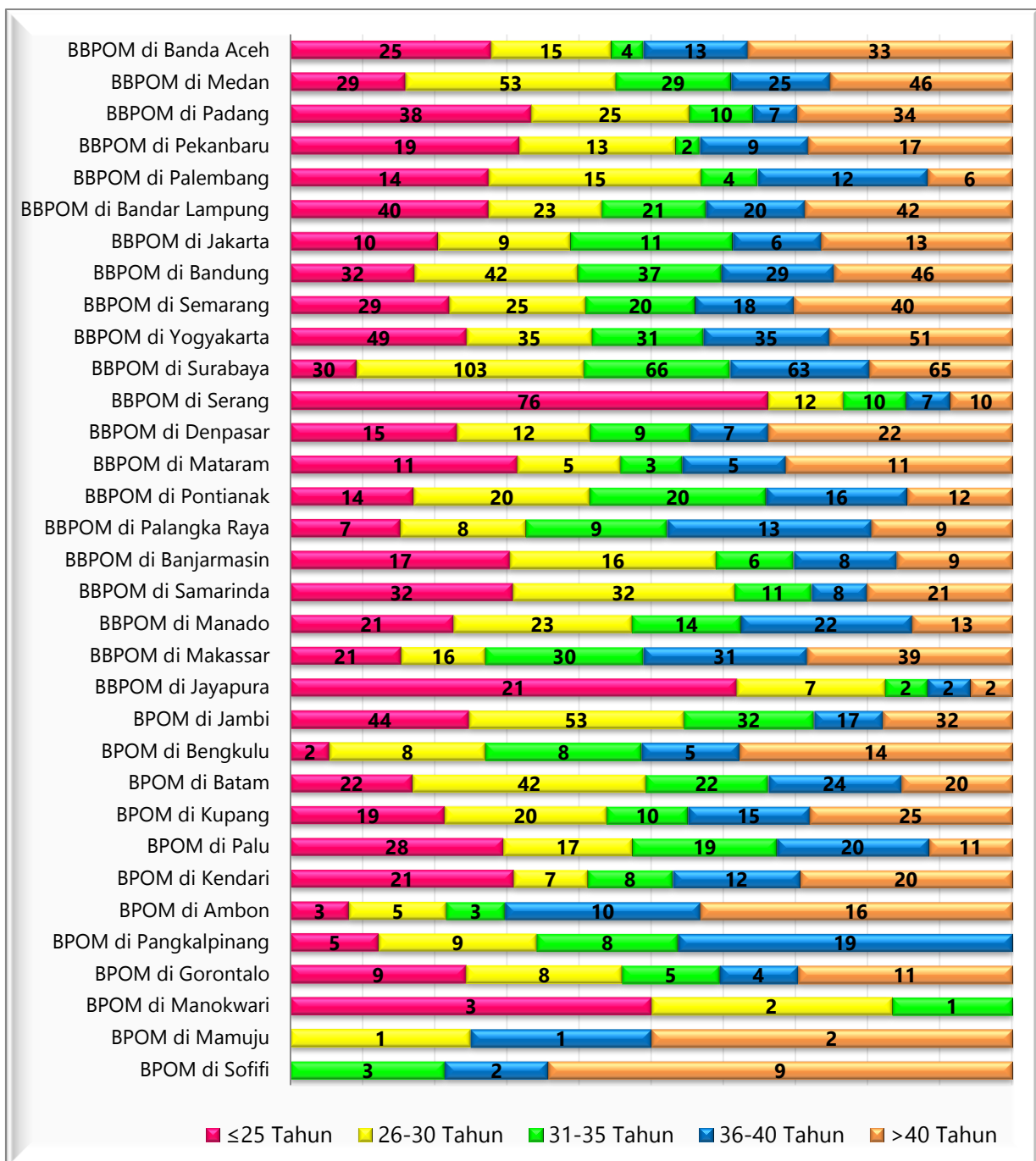
No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
1	Balai Besar POM Di Banda Aceh	90
2	Balai Besar POM Di Medan	182
3	Balai Besar POM Di Padang	114
4	Balai Besar POM Di Pekanbaru	68
5	Balai Besar POM Di Palembang	51
6	Balai Besar POM Di Bandar Lampung	146
7	Balai Besar POM Di Jakarta	49
8	Balai Besar POM Di Bandung	186
9	Balai Besar POM Di Semarang	132
10	Balai Besar POM Di Yogyakarta	201
11	Balai Besar POM Di Surabaya	327
12	Balai Besar POM Di Serang	115
13	Balai Besar POM Di Denpasar	80
14	Balai Besar POM Di Mataram	35
15	Balai Besar POM Di Pontianak	82
16	Balai Besar POM Di Palangka Raya	46

No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
17	Balai Besar POM Di Banjarmasin	56
18	Balai Besar POM Di Samarinda	104
19	Balai Besar POM Di Manado	93
20	Balai Besar POM Di Makassar	137
21	Balai Besar POM Di Jayapura	34
22	Balai POM Di Jambi	178
23	Balai POM Di Bengkulu	37
24	Balai POM Di Batam	130
25	Balai POM Di Kupang	89
26	Balai POM Di Palu	95
27	Balai POM Di Kendari	68
28	Balai POM Di Ambon	37
29	Balai POM Di Pangkalpinang	41
30	Balai POM Di Gorontalo	37
31	Balai POM Di Manokwari	6
32	Balai POM Di Mamuju	4
33	Balai POM Di Sofifi	14
TOTAL		3.064

Profil responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Besar/Balai POM dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan utama responden. Profil tersebut disajikan dalam uraian di bawah ini :

1) Usia Responden

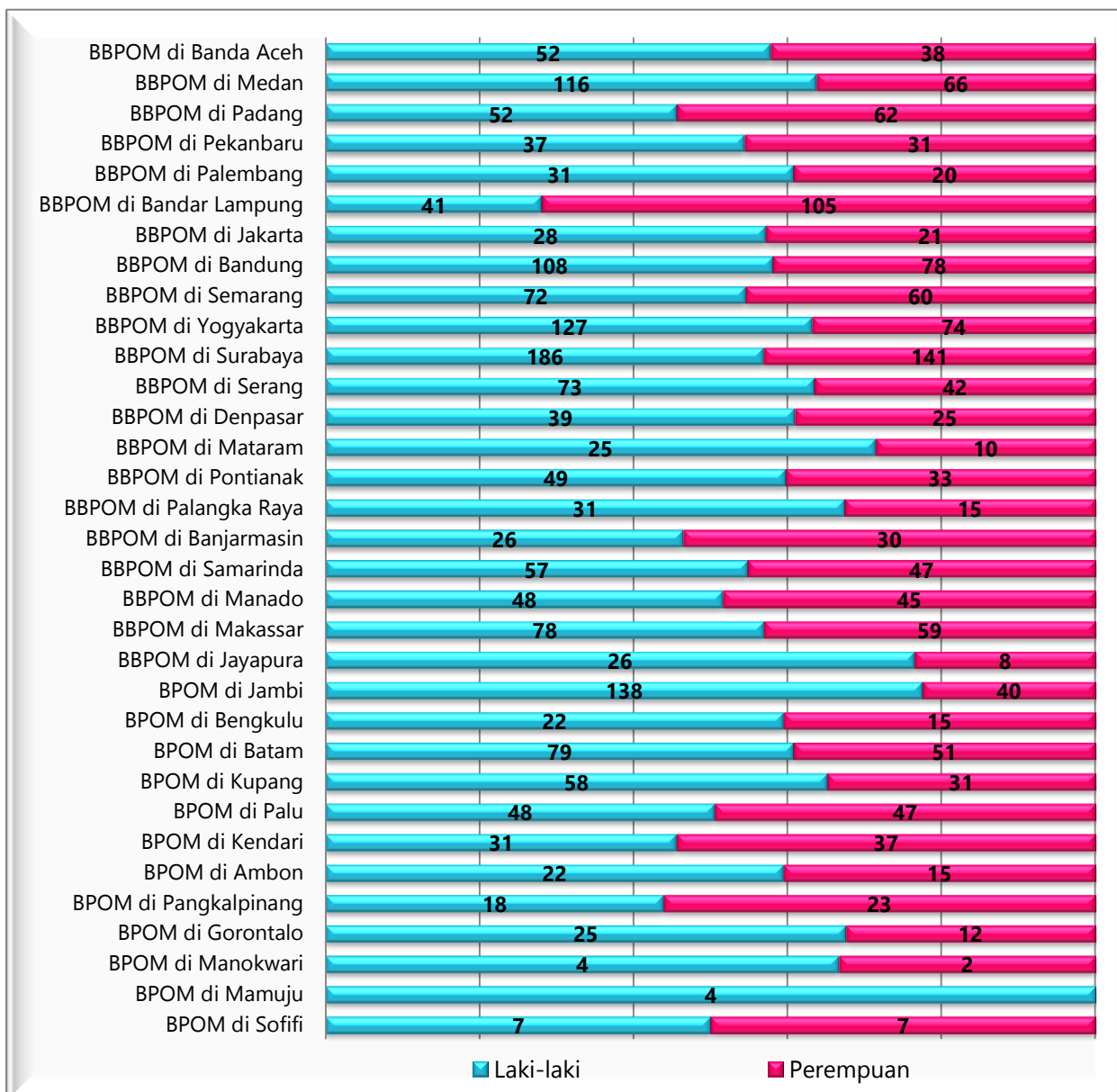
Secara umum kelompok terbesar responden pengguna jasa unit pelayanan di lingkungan Balai Besar/Balai POM adalah kelompok usia 25 tahun kebawah, diikuti oleh kelompok usia lebih dari 40 tahun pada urutan kedua, sebagaimana disajikan pada **Gambar 13**.



Gambar 13. Kelompok Usia Responden di Masing-Masing Unit Pelayanan Balai Besar/Balai POM Terdapat 23 responden yang tidak mengisi data usia, yaitu 15 responden pada BBPOM di Denpasar dan 8 responden pada BBPOM di Pekanbaru.

2) Preferensi Gender

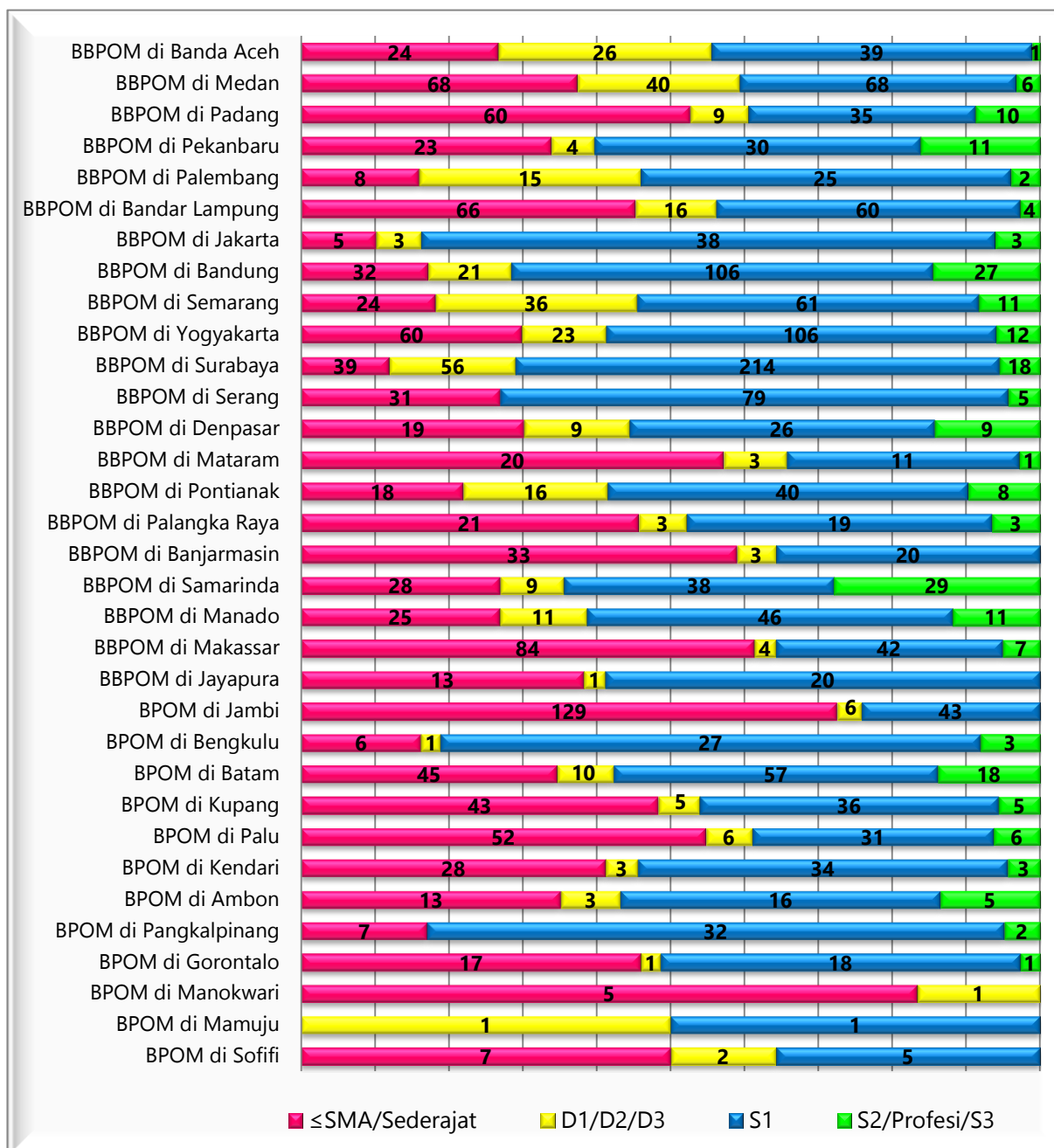
Secara umum, responden Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan di lingkungan Balai Besar / Balai POM sebagian besar adalah laki-laki. Secara rinci preferensi gender responden sebagaimana disajikan pada **Gambar 14**.



Gambar 14. Preferensi Gender Responden di Masing-Masing Unit Pelayanan Balai Besar/Balai POM
Terdapat 16 responden pada BBPOM di Denpasar yang tidak mengisi data preferensi gender.

3) Pendidikan

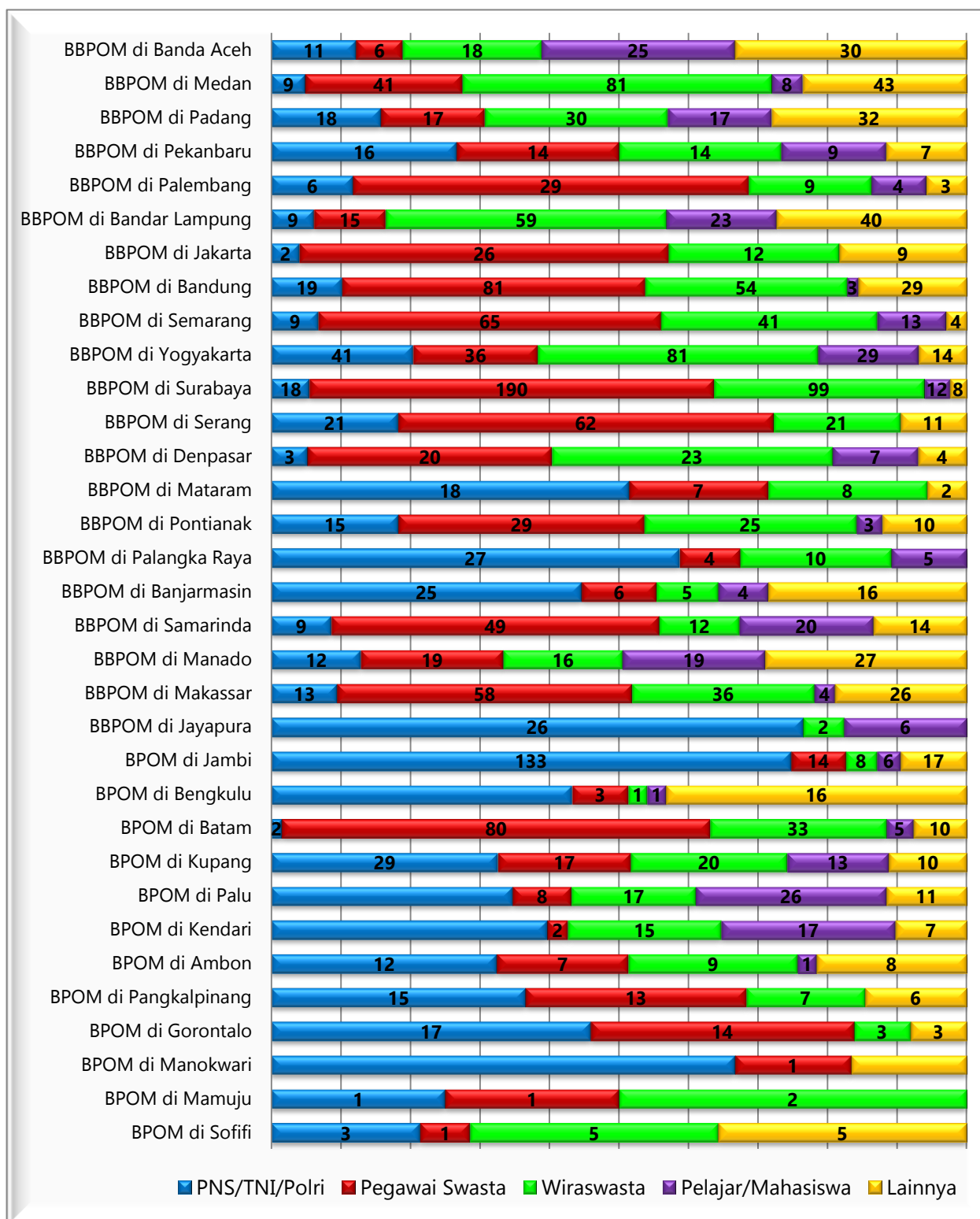
Profil kelompok pendidikan menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang menjadi pengguna jasa pelayanan masyarakat di unit pelayanan Balai Besar/Balai POM sebagian besar telah menempuh jenjang perguruan tinggi S-1 sebagaimana disajikan pada **Gambar 15**.



Gambar 15. Kelompok Pendidikan Responden di Masing-Masing Unit Pelayanan Balai Besar/Balai POM
Terdapat 19 responden yang tidak mengisi data pendidikan, yaitu 17 responden pada BBPOM di Denpasar dan 2 responden pada BPOM di Mamuju.

4) Pekerjaan

Secara rinci kelompok pekerjaan responden Survei Kepuasan Masyarakat di setiap unit pelayanan Balai Besar/Balai POM sebagaimana disajikan pada **Gambar 16.** adalah sebagian besar merupakan Pegawai Swasta, diikuti oleh Wiraswasta pada urutan kedua.



Gambar 16. Kelompok Pekerjaan Responden di Masing-Masing Unit Pelayanan BB/ BPOM

Terdapat 31 responden yang tidak mengisi data pekerjaan, yaitu 23 responden pada BBPOM di Denpasar dan 8 responden pada BBPOM di Pekanbaru.

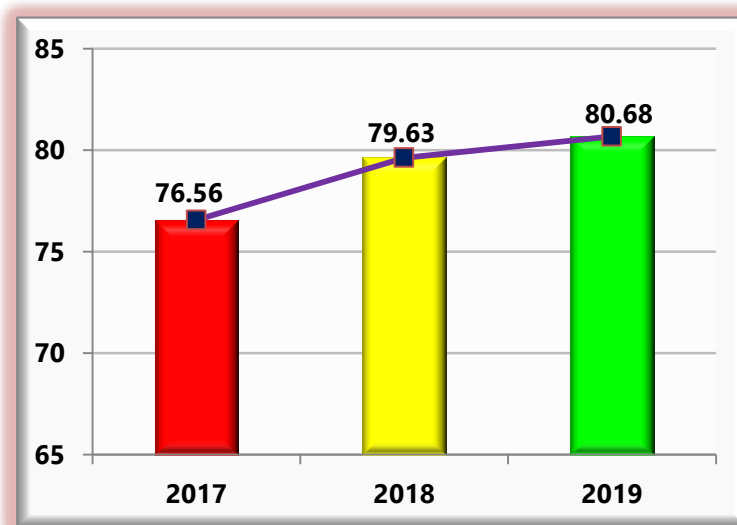
BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN POM PUSAT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada unit pelayanan Badan POM Pusat dijabarkan dalam hasil penilaian survei kepuasan masyarakat Badan POM Pusat dan masing-masing unsur pelayanan Tahun 2019. Dalam rangka mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 kemudian dilakukan perbandingan dengan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2017 dan 2018.

1. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan POM Pusat

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dengan 2.339 responden pada 14 (empat belas) unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat tahun 2019 menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **80,68** (delapan puluh koma enam delapan). Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Badan POM Pusat mendapatkan kategori **B** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Baik**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Badan POM tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 disajikan pada **Gambar 17**.



Gambar 17. Nilai SKM Badan POM Pusat tahun 2017 – 2019

2. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan Badan POM tahun 2017, 2018, dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 5**.

Tabel 5. Nilai SKM Per Unsur Tahun 2017, 2018 dan 2019

Unsur Pelayanan	2017	2018/2019	2017	Metode Rata-rata	Metode Proporsional	
				2018	2018	2019
Persyaratan	U1	U1	78,83	81,60	79,77	81,01
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2	U2	78,19	79,99	78,66	78,97
Waktu Penyelesaian	U3	U3	72,12	76,30	74,92	75,16
Biaya/Tarif	U4	U4	83,01	76,17	74,08	76,96
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	U5	76,44	78,90	78,17	78,67
Kompetensi Pelaksana	U6	U6	78,10	82,48	80,33	81,51
Perilaku Pelaksana	U7	U7	79,32	83,97	82,56	83,22
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	U8	73,48	88,79	83,34	86,86
Sarana dan Prasarana	U9	U9	77,42	83,62	84,87	83,80
Kejelasan Petugas/Pelaksana	U10	-	72,73	-	-	-
Maklumat Pelayanan	U11	-	75,79	-	-	-
Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik	U12	-	77,31	-	-	-
Nilai SKM			76,56	81,32	79,63	80,68

Keterangan:

- Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 16 Tahun 2014, berlaku tahun 2015-2017:

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 81,26 - 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 62,51 - 81,25)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 43,76 - 62,50)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 - 43,75)

- Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, berlaku tahun 2018:

	: 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)

Data pada **Tabel 5** menunjukkan bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM tahun 2019 mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2018, namun terdapat 1 (satu) unsur pelayanan yang mengalami penurunan yaitu unsur Sarana dan Prasarana.

3. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan

Perbandingan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik pada masing-masing unit pelayanan tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Tabel 6**.

Tabel 6. Nilai SKM Per Unit Pelayanan Tahun 2018 dan 2019

Unit Pelayanan	Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Kenaikan/ Penurunan
		2018	2019	
Dit. Registrasi Obat	77,66	78,15	79,93	1,78
Dit. Pengawasan Produksi Obat, NPP	81,22	81,97	83,27	1,30
Dit. Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, NPP	85,11	85,11	86,36	1,25
Dit. Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	81,43	78,04	83,72	5,68
Dit. Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	80,30	78,13	76,70	-1,43
Dit. Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	86,13	81,72	84,25	2,53
Dit. Pengawasan Kosmetik	87,85	88,89	81,29	-7,60
Dit. Standardisasi Pangan Olahan	80,53	82,80	83,27	0,47
Dit. Registrasi Pangan Olahan	83,08	82,07	83,96	1,89
Dit. Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang	79,45	81,40	86,99	5,59
Dit. Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru	79,17	79,17	84,03	4,86
Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha	-	-	81,48	-
Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	78,21	81,95	82,20	0,25
Biro Humas dan Dukungan Strategis Pimpinan	77,05	77,05	77,08	0,03

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)

Data pada **Tabel 6** menunjukkan bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM tahun 2019 mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2018, namun demikian terdapat 2 (dua) unit pelayanan yang mengalami penurunan dibandingkan tahun 2018 yaitu Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik, serta Direktorat Pengawasan Kosmetik.

4. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan dan Per Unsur Pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per unit pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2019 dapat dilihat pada **Tabel 7**.

Tabel 7. Nilai SKM Per Unit Pelayanan & Per Unsur Pelayanan Tahun 2019

No.	Unit Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Dit. Reg Obat	80,60	79,48	75,87	75,00	77,86	80,97	81,34	87,06	81,22
2	Dit. Wasprod Obat, NPP	84,30	81,98	75,58	80,81	81,98	83,14	84,88	97,09	79,65
3	Dit. Wasdis dan Pelayanan Obat, NPP	84,09	82,39	80,68	82,39	82,95	89,77	91,48	94,32	89,20
4	Dit. Was KMEI Obat, NAPPZA	84,41	84,65	80,20	79,21	80,69	83,66	82,43	82,67	95,54
5	Dit. Reg OT, SK, dan Kos	78,73	74,57	69,00	71,23	75,90	79,40	81,48	84,62	75,39
6	Dit. Was OT, dan SK	83,26	83,26	81,30	80,22	81,30	84,13	83,70	84,13	96,96
7	Dit. Was Kos	80,27	80,47	79,30	75,20	78,32	80,86	80,86	84,77	91,60
8	Dit. Standardisasi Pangan Olahan	80,71	79,35	77,17	87,91	79,76	83,56	85,87	91,17	83,97
9	Dit. Reg Pangan Olahan	83,56	81,68	78,60	78,94	80,57	84,25	87,33	84,50	96,23
10	Dit. Was PRRS	88,07	87,18	83,63	81,22	85,03	86,93	88,07	86,68	96,07
11	Dit. Was PRTTB	81,25	75,00	75,00	68,75	87,50	93,75	87,50	100,00	87,50
12	Dit. PMPU	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	75,00	83,33	100,00	75,00
13	PPPOMN	82,14	80,61	77,55	72,96	80,10	83,16	88,27	95,92	79,08
14	Biro Humas dan DSP	76,98	74,93	71,11	-	75,81	76,32	78,74	89,88	72,87

Keterangan :

Dit. Reg Obat : Direktorat Registrasi Obat

Dit. Wasprod Obat, NPP : Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika,Psikotropika dan Prekursor

Dit. Wasdis Pelayan Obat, NPP : Direktorat Pengawasan Distribusi Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor

Dit. Was KMEI Obat, NAPPZA : Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

Dit. Reg OT, SK, Kos : Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

Dit. Was OT, dan SK : Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Dit. Was ST, dan SK : Direktorat Pengawasan Obat Tradisional
Dit. Was Kos : Direktorat Pengawasan Kosmetik

Dit. Standarisasi Pangan Olahan : Direktorat Standarisasi Pangan Olahan

Dit. Reg Pangan Olahan : Direktorat Regsitrasi Pangan Olahan

Dit. Was PRRS : Direktorat Pengawasan Risiko Rendah dan Sedang

Dit. Was PRTTB : Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru

Dit. PMPU : Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha

PPOMN : Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional

Biro Humas dan DSP : Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan

U1 : Persyaratan pelayanan U6 : Kompetensi Pelaksana

U1 : Persyaratan pelayanan

U6 : Kompetensi Pelaksana

U2 : Prosedur pelayanan

U7 : Perilaku Pelaksana

U3 : Waktu Penyelesaian

U8 : Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan

U4 : Biaya/ Tarif

U9 : Sarana dan Prasarana

U5 : Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan

	:	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)

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT REGISTRASI OBAT

1. Jumlah Populasi dan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Registrasi Obat tahun 2019 dilakukan terhadap 17 (tujuh belas) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 8**.

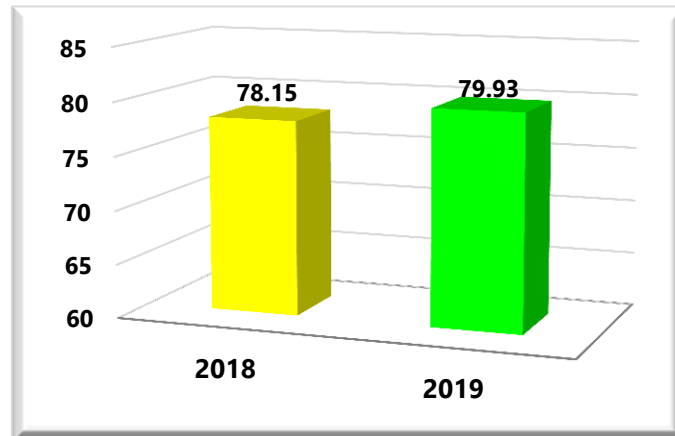
Tabel 8. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Registrasi Obat

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Registrasi Baru Obat Baru	7	7
2	Registrasi Baru Obat Generik	29	27
3	Registrasi Baru Produk Biologi	1	1
4	Registrasi Ulang Obat Baru	8	8
5	Registrasi Ulang Obat Generik	30	28
6	Registrasi Ulang Produk Biologi	3	3
7	Registrasi Variasi Obat Baru	7	7
8	Registrasi Variasi Obat Generik	26	24
9	Registrasi Variasi Produk Biologi	7	7
10	Pra Registrasi Obat Baru	5	5
11	Pra Registrasi Obat Generik	19	18
12	Pra Registrasi Produk Biologi	5	5
13	Penilaian Uji Klinik	2	2
14	Penilaian Protokol Uji Bioekivalensi	13	13
15	Penilaian Uji Bioekivalensi	10	10
16	Penilaian Obat Pemasukan Khusus	23	22
17	Persetujuan <i>Certificate of Pharmaceutical Product</i>	14	14
Jumlah		209	201

2. Hasil SKM

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 201 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **79,93**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Registrasi Obat mendapat

kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Registrasi Obat tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 18**.



Gambar 18. Perbandingan nilai SKM Tahun 2018 dan 2019 pada Direktorat Registrasi Obat

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Registrasi Obat tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 9**.

Tabel 9. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Direktorat Registrasi Obat Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	77,66	77,85	80,60	2,75
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	76,53	76,01	79,48	3,47
U3	Waktu Penyelesaian	74,62	73,99	75,87	1,88
U4	Biaya/Tarif	72,69	73,15	75,00	1,85
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,60	77,18	77,86	0,68
U6	Kompetensi Pelaksana	80,25	81,38	80,97	-0,41
U7	Perilaku Pelaksana	81,71	82,55	81,34	-1,21
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,87	84,40	87,06	2,66
U9	Sarana, dan Prasarana	74,97	76,85	81,22	4,37
Total		77,66	78,15	79,93	1,78

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)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 10**.

Tabel 10. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada Direktorat Registrasi Obat Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
Registrasi Baru Obat Baru	78,57	78,57	78,57	64,29	78,57	85,71	89,29	82,14	82,14	79,76
Registrasi Baru Obat Generik	81,48	79,63	76,85	74,07	76,85	78,70	78,70	90,74	79,63	79,63
Registrasi Baru Produk Biologi	100,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	100,00	100,00	83,33
Registrasi Ulang Obat Baru	84,38	81,25	81,25	71,88	78,13	78,13	87,50	87,50	81,25	81,25
Registrasi Ulang Obat Generik	76,79	76,79	74,11	75,00	75,89	77,68	79,46	85,71	74,11	77,28
Registrasi Ulang Produk Biologi	75,00	75,00	75,00	66,67	75,00	75,00	75,00	83,33	75,00	75,00
Registrasi Variasi Obat Baru	89,29	85,71	78,57	78,57	78,57	89,29	89,29	89,29	85,71	84,92
Registatras Variasi Obat Generik	77,08	77,08	69,79	72,92	76,04	80,21	78,13	87,50	77,08	77,31
Registrasi Variasi Produk Biologi	85,71	78,57	75,00	71,43	82,14	89,29	89,29	89,29	82,14	82,54
Pra Registrasi Obat Baru	85,00	90,00	80,00	75,00	80,00	85,00	85,00	85,00	85,00	83,33
Pra Registrasi Obat Generik	79,17	79,17	73,61	75,00	76,39	79,17	79,17	88,89	76,39	78,55
Pra Registrasi Produk Biologi	85,00	85,00	80,00	75,00	85,00	85,00	80,00	85,00	90,00	83,33
Penilaian Uji Klinik	87,50	87,50	87,50	75,00	87,50	100,00	100,00	100,00	75,00	88,89
Penilaian Protokol Uji BE	80,77	76,92	71,15	76,92	76,92	78,85	80,77	90,38	75,00	78,63
Penilaian Uji BE	77,50	72,50	75,00	75,00	80,00	82,50	80,00	92,50	70,00	78,33
Penilaian Obat Pemasukan Khusus	84,09	82,95	80,68	80,68	79,55	84,09	81,82	80,68	96,59	83,46
Persetujuan CPP	78,57	82,14	78,57	78,57	78,57	78,57	82,14	82,14	94,64	81,55

3. Saran/Masukan Responden

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 11**.

Tabel 11. Saran/Masukan Responden Pada Direktorat Registrasi Obat

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Registrasi Baru Obat Baru	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) • Konsultasi agar dijadwalkan secara rutin • Sebaiknya New AERO dapat menampilkan update status evaluasi pada setiap prosesnya, tidak hanya tertulis "proses Evaluasi" saja. Contoh : "Dijadwalkan Komnas", "Sedang Komnas", "Evaluasi Informasi Produk", "Evaluasi Aspek Mutu", dan lain-lain • Untuk pelayanan konsultasi terkait IT, mohon dimaksimalkan lagi,

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	dan dapat dilakukan by phone / online b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Kecepatan pemeriksaan dokumen agar dapat dipercepat • Untuk proses evaluasi timeline pelayanannya terlalu lama c. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) • Kompetensi petugas evaluator agar dapat ditingkatkan lagi • Perlu ada standarisasi untuk setiap evaluator, terkadang antar evaluator berbeda-beda dalam memberikan pelayanan d. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) No telepon yang ada sulit dihubungi, respon email mohon lebih responsif e. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) • Disediakan layanan komunikasi online live chat, untuk pertanyaan singkat antara pendaftar dan evaluator • Layar pengumuman surat keluar / approval di loket kurang besar sehingga kurang jelas • (Pada sistem online) Untuk obat baru usul agar diberikan tambahan kolom untuk mengupload "dokumen lain". Karena terkadang ada dokumen lain yang tidak dipersyaratkan tapi butuh untuk disubmit. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Disediakan resepsionis yang berperan sebagai perantara antara pendaftar dan tim evaluasi. 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Untuk TL evaluasi menggunakan aero sudah lebih cepat dibanding normal. Semoga semakin baik lagi pelayanan evaluasi OB. • Senantiasa Tingkatkan dan Tetap Semangat
Registrasi Baru Obat Generik	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) • Transparansi dalam proses pelayanan mohon ditingkatkan • Informasi terkini mengenai status registrasi yang masih manual, hendaknya bisa diinformasikan segera agar kami bisa menyelesaikan sisa registrasi manual. Sehingga kedepan semua produk kami registrasi by elektronik. • Adanya pelayanan Q&A setiap hari yang cepat dan lugas secara online (email, dan sebagainya) b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Timeline pelayanan lebih disesuaikan dengan standar • Sebaiknya proses validasi PNBPN lebih cepat • Pelayanan evaluasi dipercepat sesuai timeline • Untuk timeline evaluasi registrasi obat generik di evaluator, mohon ditingkatkan. Karena ada yang sangat lama • Timeline penerbitan SPB registrasi dan persetujuan bahan, agar dipercepat c. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) • Adanya standar permintaan tambahan data antara evaluator satu dengan evaluator lainnya • Permintaan selalu berbeda-beda antara evaluator satu dengan yang lain, mohon ada standarisasi

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	d. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) Lebih ditingkatkan lagi keramahan evaluatornya e. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) Disediakan fasilitas diskusi pada AERO/ASROT, minimal kolom komentar 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : • Untuk memaksimal pelayanan sebaiknya duty manager selalu hadir dan memiliki jadwal tetap setiap minggunya • Diharapkan duty manager dipisah untuk setiap kategori registrasi, misal untuk registrasi obat generik, khusus ada 1 org duty manager yang standby setiap minggunya dan terjadwal dengan pasti terutama untuk perusahaan dari daerah. 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : ▪ Pelayanan sudah baik, mohon bisa dipertahankan dan ditingkatkan lagi ▪ Untuk pelayanan saat ini sudah lebih baik, dan bisa lebih ditingkatkan lagi agar sesuai dengan standar
Registrasi Baru Produk Biologi	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) Respon email lama, atau tidak ada balasan b. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) • Disediakan sarana tanya/jawab online, seperti via email atau lainnya • Terkait pelayanan IT untuk technical issue dengan e-reg AERO, mungkin bisa dibuat online/via email dengan response time tertentu agar waktunya bisa lebih efisien 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Overall pelayanan di PB sangat baik dan respon juga cepat.
Registrasi Ulang Obat Baru	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) Petugas agar lebih disiplin waktu b. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) Agar sistem new aero untuk reg ulang OB dimaksimalkan fungsinya. Karena kadang sistem bermasalah. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Kami sangat mengapresiasi pelayanan renewal karena timeline evaluasinya sangat cepat selama dokumen yang diberikan lengkap. Evaluatorkun responsif
Registrasi Ulang Obat Generik	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Dibuatkan sistem antrian online, yang lebih baik lagi b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Waktu evaluasi agar dapat disesuaikan dengan timeline yang tercantum pada buku coklat

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Pelayanan untuk daftar ulang sudah baik, mohon dapat ditingkatkan lagi
Registrasi Ulang Produk Biologi	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Alangkah lebih baik jika jadwal konsultasi evaluator PB terjadwal dengan tetap 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Pelayanan baik. Untuk sistem new aero agar dapat menjadi lebih baik dari sekarang
Registrasi Variasi Obat Baru	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Pelayanan agar dapat sesuai dengan ketentuan timeline yang ada di PeKa BPOM b. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) - Agar disediakan fasilitas listrik untuk charger HP atau laptop dengan jumlah yang cukup - Layar pengumuman diloket kurang besar 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : - Untuk variasi OB persyaratan sudah jelas dan evaluasi timeline juga sesuai - Semoga dengan adanya sistem new aero untuk variasi OB justru semakin mempercepat dan mempermudah dalam proses registrasi
Registrasi Variasi Obat Generik	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Persyaratan (U1) Apabila ada perubahan persyaratan, agar dapat disosialisasikan ke industri b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Dibuatkan sistem antrian secara online c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) - Timeline pelayanan agar ditingkatkan, karena masih sering lewat dari ketentuan yang ada - Untuk Registrasi Variasi, untuk registrasi Major, mohon lebih dapat dipercepat lagi - Mohon agar waktu evaluasi registrasi variasi notifikasi melalui new-aero dapat dipercepat seperti pada saat registrasi melalui loket manual d. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Sebaiknya diinformasikan jadwal dm yang bertugas pada awal minggu e. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) Keramahan petugas agar ditingkatkan kembali f. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) Mohon untuk dapat memberikan feedback dengan cepat, kebanyakan baru dapat feedback lebih dari 50 HK

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	g. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) - Agar aplikasi di new aero lebih diperjelas lagi untuk beberapa variasi yang blum ada - Sistem new aero masih seringnya terjadi error 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Pelayanan sudah sangat baik, diharapkan untuk kedepannya dapat menjaga kualitas pelayanan.
Registrasi Variasi Produk Biologi	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Alangkah lebih baik lagi jika jadwal konsultasi evaluator PB di-umumkan (terjadwal) dengan tetap b. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) Petugas supaya lebih terbuka dengan industri pendaftar 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Sudah cukup baik
Pra Registrasi Obat Baru	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Untuk konsultasi Pra Reg OB agar dibuatkan jadwal tetap secara mingguan 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Agar konsul IT evaluator dan DM dimaksimalkan, supaya permasalahan pada new aero dapat cepat selesai 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Sudah baik, dan agar ditingkatkan kembali pelayanannya
Pra Registrasi Obat Generik	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Dibuatkan mekanisme antrian secara online b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Timeline evaluasi diharapkan tetap cepat dan tidak ada yang melebihi timeline 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Agar SDM diperbanyak sehingga time line registrasi bisa diimplementasi dengan maksimal 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : - Mohon agar prestasi ini dapat dipertahankan - Sejauh ini pelayanan pra regristrasi og sudah baik. Tingkatkan dan pertahankan untuk lebih baik lagi kedepannya
Pra Registrasi Produk Biologi	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) Kami berharap penggunaan sistem new aero dapat maksimal dan tidak banyak error / kesalahan yang terjadi seperti saat ini 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Adakan <i>trainig</i> dokumen klinik / regulasi PB dengan industri sehingga dapat menselaraskan persepsi tentang dokumen klinik 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan :

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	-
Penilaian Uji Klinik	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) - Sebaiknya seluruh pelayanan uji klinik dapat digabung satu pintu, saat ini uji klinik untuk obat, alat kesehatan, supplement, pangan atau kosmetik, melalui deputi masing-masing - Pelayanan uji klinik dibuat juga secara sistem online dan nge-link dengan sistem registras - Apabila ada perubahan ataupun penambahan permintaan informasi yang pada dasarnya tidak tercantum dalam PerKa BPOM, agar dapat dilakukan tertulis (misal, perubahan peraturan, syarat/komitmen persetujuan uji Klinik, atau penambahan informasi yang perlu dilaporkan secara berkala, dst). b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) - Waktunya pelayanan agar dapat lebih cepat, dari mulai pengajuan hingga persetujuan / tanggapan - Waktu Review dan approval agar lebih dipercepat (kurang dari 20 hari) c. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Agar jadwal konsultasi dapat segera diberikan, dan tidak terlalu lama sejak awal permintaan konsultasi d. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) Respon untuk email mohon ditingkatkan lagi e. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) - Informasi pada website yang terkait uji klinik, agar dapat diperjelas lagi - Sebaiknya pelayanan pengajuan dapat lebih didukung dengan sistem online yang dapat memberikan notifikasi untuk approval, tambahan data, dan lain-lain. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - Agar dapat berperan aktif untuk menjembatani dengan instansi/unit lain apabila diperlukan proses pengajuan atau penilaian uji klinik serta importasi obat uji klinik. - Jika ada peraturan baru untuk disosialisasikan terlebih dahulu sebelum diterapkan 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Pelayanan cukup optimal, informasi mudah diperoleh dan konsultasi sangat membantu.
Penilaian Protokol Uji Bioekivalensi	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) - Proses pendaftaran/pengajuan agar diproses lebih cepat, timeline diperbaiki - Timeline persetujuan protokol uji BE mohon dapat lebih dipercepat lagi, release list komparator sangat ditunggu 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Sangat memuaskan pelayanan, cepat tepat waktu. Semoga kedepannya lebih baik & tetap dipertahankan kualitasnya

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Penilaian Uji Bioekivalensi	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) - Agar pemberitahuan memo BE lebih transparan ke pendaftar - Sebaiknya transparansi hasil evaluasi bioekivalensi dapat diberikan, mengingat saat ini hasil evaluasi uji bioekivalensi hanya terlihat dari keluar/tidaknya persetujuan registrasi. - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Timeline pelayanan agar ditingkatkan lagi - Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) - Disediakan waktu konsultasi minimal 3 kali seminggu, karena perusahaan kami bukan di Jakarta - Diharapkan ada jadwal konsultasi rutin untuk uji BE - Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Penilaian Obat Pemasukan Khusus	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Kecepatan waktu pelayanan agar bisa lebih ditingkatkan lagi - Unsur Perilaku Pelaksana (U7) Jam pelayanan sering molor dari jam yang ditentukan, istirahat lebih cepat, balik lambat. - Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) - Mohon diberikan line telepon atau contact yang dapat dihubungi untuk follow up status. - Agar customer service Layanan BPOM 24 jam, dapat berfungsi dengan baik dan dibekali dengan pengetahuan secara menyeluruh - Difasilitasi untuk konsultasi dan pengaduan online via email/chat, karena nomor extension pengaduan sering sibuk/susah nyambung. - Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Agar tetap dipertahankan pelayanan yang sudah baik saat ini
Persetujuan <i>Certificate of Pharmaceutical Product</i>	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - Unsur Persyaratan (U1) Apabila ada perubahan peraturan/kebijakan agar dapat diinformasikan ke pengguna layanan - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Pelayanan CPP tidak sesuai timeline yang ditetapkan (3 hari). CPP bisa jadi lebih dari 1 minggu dengan alasan menunggu approval - Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) - Cetak CPP ada bagian yang belum ke cetak, ada juga kesalahan input pada saat cetak, padahal input sudah sesuai dengan yang diinginkan, sehingga diharapkan agar lebih teliti lagi dalam input dan cetak CPPnya. - Tingkatkan komunikasi dalam mengatasi masalah teknis yang

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	ditemui saat pelayanan tidak maksimal d. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) Jumlah petugas yang memahami masalah terkait pembuatan CPP masih sedikit e. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) Untuk sebagian personil yang kurang ramah, agar ada perbaikan pelayanan f. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) Nomor telepon sulit dihubungi, selalu sibuk 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Semoga Badan POM semakin meningkatkan mutu pelayanannya

Keterangan :

Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan beberapa poin, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, DAN PREKURSOR

1. Jumlah Populasi dan Responden

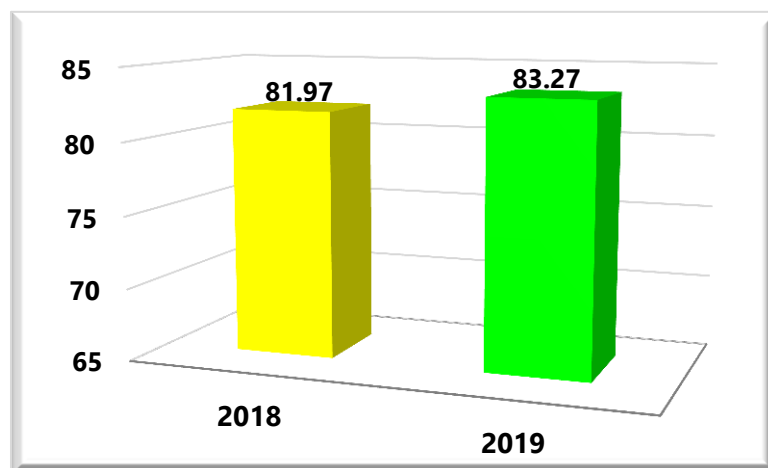
Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Tahun 2019 dilakukan terhadap 6 (enam) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 12**.

**Tabel 12. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan
Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Tahun 2019**

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik	8	8
2	Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama	13	13
3	Surat Keterangan Sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik	11	11
4	Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	4	4
5	Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	3	3
6	Evaluasi <i>Corrective Action and Preventive Action</i> Hasil Inspeksi Sarana Produksi Impor	4	4
Jumlah		43	43

2. Hasil SKM

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 43 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **83,27**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 19**.



Gambar 19. Perbandingan nilai SKM Tahun 2018 dan 2019 pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 13.**

Tabel 13. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	81,92	83,00	84,30	1,30
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,14	81,00	81,98	0,98
U3	Waktu Penyelesaian	73,66	75,00	75,58	0,58
U4	Biaya/Tarif	75,37	76,50	80,81	4,31
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,14	81,50	81,98	0,48
U6	Kompetensi Pelaksana	84,31	84,50	83,14	-1,36
U7	Perilaku Pelaksana	84,97	83,25	84,88	1,63
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,62	95,00	97,09	2,09
U9	Sarana, dan Prasarana	76,82	78,00	79,65	1,65
Total		81,22	81,97	83,27	1,30

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)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 14**.

Tabel 14. Nilai SKM Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
Sertifikasi CPOB	93,75	78,13	68,75	75,00	84,38	81,25	81,25	93,75	75,00	81,25
Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama	82,69	80,77	73,08	78,85	78,85	78,85	82,69	100,00	80,77	81,84
Surat Keterangan Sertifikat CPOB	84,09	86,36	79,55	79,55	81,82	81,82	79,55	93,18	84,09	83,33
Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	93,75	87,50	81,25	87,50	100,00	100,00	87,50	100,00	87,50	91,67
Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	83,33	66,67	66,67	83,33	75,00	83,33	83,33	100,00	66,67	78,70
Evaluasi CAPA Hasil Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	87,50	87,50	81,25	81,25	87,50	81,25	93,75	100,00	81,25	86,81

3. Saran/Masukan Responden

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 15**.

Tabel 15. Saran/Masukan Responden Pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), yaitu: - Sebaiknya diadakan pendaftaran via <i>online</i>, untuk mengetahui apakah pejabat yang dituju sedang berada di tempat atau sedang ada tugas luar (<i>meeting</i>), sehingga <i>customer</i> tidak kecewa dikarenakan jauh-jauh datang ke BPOM namun yang dituju sedang tidak <i>available</i> waktunya, - Dibuatkan <i>guidance</i> singkat mengenai kebutuhan dokumen dan alurnya b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu: - Agar <i>timeline</i> untuk mengeluarkan surat keputusan dapat lebih cepat - Tidak adanya <i>timeline</i> yang jelas untuk mendapatkan <i>feedback</i> untuk surat permohonan, sehingga terkesan sangat lama untuk mendapatkan rekomendasi - Waktu evaluasi belum secepat seperti harapan c. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Sistem e-Sertifikasi dapat dikembangkan lagi d. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) Ada keseragaman pemahaman antar petugas tentang CPOB pelayanan darah e. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) yaitu: Masih belum maksimal (masih <i>slow response</i>) 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan: Untuk saat ini terdapat bias antara sertifikasi <i>online</i> dan <i>offline</i> sehingga perlu disosialisasikan lebih jelas 3. Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan: Pertahankan pelayanan yang sudah baik
Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Persyaratan (U1) Agar dipertimbangkan juga kondisi industri dalam menetapkan syarat kesesuaian pengajuan fasilitas bersama, terutama terkait validasi pembersihan yang sudah dilakukan vs rujukan terbaru b. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) Lebih diperjelas lagi informasi tentang pelayanan fasilitas bersama c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) - Kecepatan pelayanan dan evaluasi mohon untuk bisa ditingkatkan - Mohon agar proses evaluasi bisa lebih cepat atau ada <i>timeline</i> yang diketahui kedua belah pihak sehingga ada estimasi, berapa lama permohonan dievaluasi untuk mendapatkan <i>feedback</i>/persetujuan d. Kompetensi Pelaksana (U6) Adanya keseragaman pemahaman tentang CPOB pada team pendamping/auditor yang melakukan audit di UTD e. Unsur Sarana dan Prasarana (U9) Ruang tunggu dan Diskusi kurang 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan yaitu - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan : Pertahankan kualitas pelayanan
Surat Keterangan Sertifikat CPOB	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Mohon <i>deadline</i> agar bisa dipercepat 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan: -
Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Persyaratan (U1)

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Kebutuhan dokumen pra inspeksi yang dibutuhkan agar lebih detail b. Unsur Sistem,Mekanisme dan Prosedur (U2) Mekanisme teknis belum terdapat prosedur tertulis c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Waktu evaluasi diharapkan dapat lebih cepat d. Unsur Biaya/Tarif (U4) yaitu: Agar biaya pra inspeksi dipertimbangkan kembali 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan: - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan : Semoga semakin solutif dan promotif
Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem,Mekanisme dan Prosedur (U2) yaitu: Agar proses inspeksi termasuk persiapan inspeksi dapat dilakukan secara online b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Mohon dapat dipercepat waktu penyampaian laporan hasil inspeksi dan hasil evaluasi CAPA-nya 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan : Pertahankan pelayanan yang sudah baik, terimakasih
Layanan Jasa Evaluasi CAPA Hasil Inspeksi Sarana Impor	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Biaya/Tarif (U4) yaitu: Agar biaya inspeksi dievaluasi kembali 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan: • Asistensi agar rutin dilakukan • Sering diadakan desk CAPA (mempercepat proses penyampaian progress CAPA dan dapat berdiskusi secara langsung) 3. Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan: Pertahankan dan jika mungkin ditingkatkan

Keterangan :

Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan beberapa poin, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN DISTRIBUSI DAN PELAYANAN OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, DAN PREKURSOR

1. Jumlah Populasi dan Responden

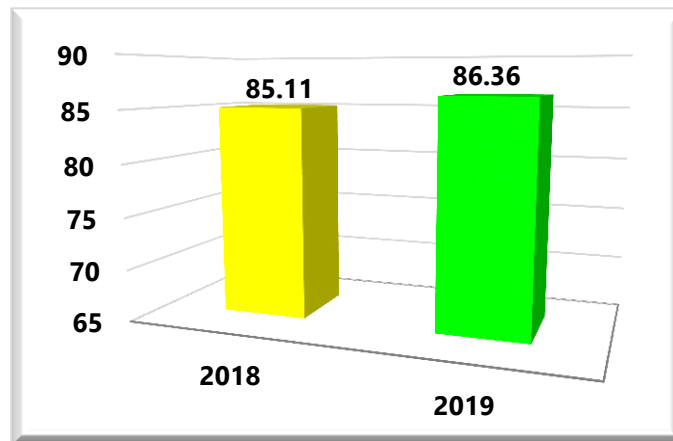
Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Tahun 2019 dilakukan terhadap layanan Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) dengan jumlah populasi dan responden tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 16**.

Tabel 16. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Tahun 2019

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	50	44

2. Hasil SKM

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 44 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,36**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 20**.



Gambar 20. Perbandingan Nilai SKM Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor tahun 2019 dapat dilihat pada **Tabel 17**.

Tabel 17. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Proporsional & rata-rata 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	87,00	84,09	-2,91
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,00	82,39	0,39
U3	Waktu Penyelesaian	80,00	80,68	0,68
U4	Biaya/Tarif	75,00	82,39	7,39
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,00	82,95	0,95
U6	Kompetensi Pelaksana	88,00	89,77	1,77
U7	Perilaku Pelaksana	87,00	91,48	4,48
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,00	94,32	-3,68
U9	Sarana, dan Prasarana	87,00	89,20	2,20
Total		85,11	86,36	1,25

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)

3. Saran/Masukan Responden

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu:

1) Saran/masukan yang tercakup unsur layanan :

a. Unsur Persyaratan (U1), yaitu :

Mungkin dapat diberikan kebijakan terkait ukuran tulisan informasi yang harus tercantum pada iklan, terutama pada media luar ruang non elektronik.

b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), yaitu :

Dapat dipertimbangkan untuk melakukan konsultasi online

c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3), yaitu :

Jadwal dan waktu dalam pelayanan desk CAPA kurang sesuai jadwal sehingga waktu tunggu lama.

2) Saran/masukan lain di luar unsur layanan :

Sosialisasi dilakukan terhadap semua pihak yang terkait, bukan hanya 1 atau 2 pihak saja terhadap kebijakan baru yang berlaku

3) Saran berupa apresiasi atas mutu layanan yang telah dirasakan :

- Pelayanan Badan POM sangat baik, komunikatif dan profesional
- Sejauh ini saya mendapatkan pelayanan yang cukup memuaskan, baik dari petugas resepsionis yang ramah namun tetap terkesan tegas dalam memberikan pelayanan, maupun dari evaluator dan kasi yang memberikan arahan dan masukan di setiap pelayanan konsultasinya.

BAB VII

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU, DAN EKSPOR IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

1. Jumlah Populasi dan Responden

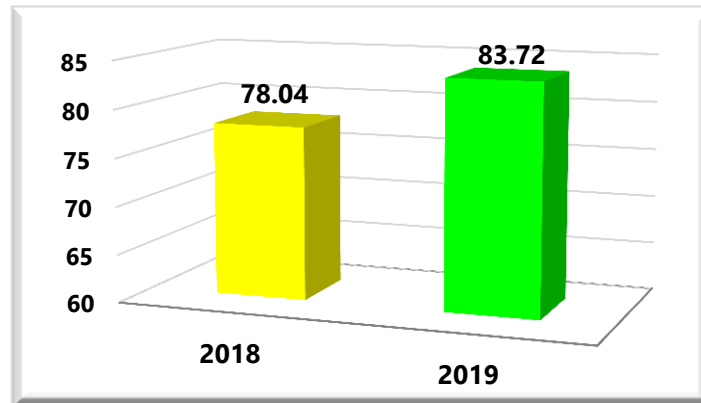
Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif tahun 2019 dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 18**.

Tabel 18. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, NAPPZA Tahun 2019

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Permohonan Analisa Hasil Pengawasan dalam Rangka Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	11	11
2	Pelayanan Surat Keterangan Impor	101	80
3	Pelayanan Persetujuan Iklan Obat	10	10
Jumlah		121	101

2. Hasil SKM

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 101 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **83,72**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 21**.



Gambar 21. Perbandingan Nilai SKM Tahun 2018 dan 2019 pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, NAPPZA

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 19**.

Tabel 19. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	84,78	78,07	84,41	6,34
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,76	78,07	84,65	6,58
U3	Waktu Penyelesaian	73,71	74,29	80,20	5,91
U4	Biaya/Tarif	73,07	74,06	79,21	5,15
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,02	78,07	80,69	2,62
U6	Kompetensi Pelaksana	84,85	79,01	83,66	4,65
U7	Perilaku Pelaksana	84,49	78,77	82,43	3,66
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	79,20	74,29	82,67	8,38
U9	Sarana, dan Prasarana	89,96	87,74	95,54	7,80
Total		81.43	78,04	83,72	5,68

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)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 20**.

Tabel 20. Nilai SKM Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, NAPPZA Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
Permohonan Analisa Hasil Pengawasan	100,00	100,00	75,00	77,27	90,91	97,73	86,36	90,91	100,00	90,91
Pelayanan Surat Keterangan Impor	82,81	83,13	81,25	80,00	79,69	82,50	81,88	81,88	95,94	83,23
Pelayanan Persetujuan Iklan Obat	80,00	80,00	77,50	75,00	77,50	77,50	82,50	80,00	87,50	79,72

3. Saran/Masukan Responden

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 21**.

Tabel 21. Saran/Masukan Responden Pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, NAPPZA

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Permohonan Analisa Hasil Pengawasan Dalam Rangka Ekspor Impor Narkotika. Psikotropika dan Prekursor	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan - Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) - Email sering tidak direspon, sehingga pengguna layanan kesulitan dan harus selalu datang langsung - Agar ada penambahan operator penerima telepon BPOM, karena setiap telepon sering sibuk, sehingga terpaksa menghubungi ke nomor pribadi petugas yang dituju. - Unsur Sarana dan Prasarana (U9) - Agar ada peningkatan sarana prasarana layanan, terutama pada sarana pelayanan online - Harap ada perbaikan pelayanan online seperti e-signature - Website e-Napza sering error, sulit diakses pengguna, pengajuan harus dikirim berulang kali, mohon ada perbaikan seperti peningkatan server agar akses layanan dapat lebih cepat. - Saran/masukan lain di luar unsur layanan - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: Apa yang sudah baik harus tetap dipertahankan
Pelayanan Surat Keterangan Impor	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan - Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) - Untuk upload SAS, mohon dapat diinformasikan waktu saat di upload serta diterima oleh sistem untuk verifikasi dokumen di Bea Cukai dan INSW - Agar prosedur pelayanan dibuat ringkas, supaya pengguna tidak bingung - Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) - Agar setiap petugas diberikan pendidikan & pengetahuan yang sesuai. Masih ada petugas yang minim pengetahuan, sehingga sering salah meneliti kelengkapan persyaratan SKI - Unsur Perilaku Pelaksana (U7) - Masih ada petugas pelayanan konsultasi yang kurang ramah, mohon dapat

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	lebih ramah dalam memberikan pelayanan • Masih ada petugas yang jarang berada ditempat • Mohon kedatangan petugas di ruang pelayanan agar tepat waktu sehingga kami tidak perlu menunggu terlalu lama d. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) • Telepon sering tidak diangkat, baik nomor telepon pusat BPOM atau pun Balai, dan email masih kurang direspon, pelayanan menjadi terhambat • Diharapkan ada layanan komunikasi 2 arah seperti live chat, dll • Call Center BPOM sering tidak mengerti permasalahan, dan hanya meneruskan ke bagian tertentu e. Unsur Sarana dan Prasarana (U9) • Ada fasilitas internet WIFI di kantor BPOM khusus untuk pengguna layanan • Mohon disediakan tempat parkir motor yang lebih layak • Pada saat pengisian detil barang terdapat isian kurs. Kurs ini sering tidak update. Mohon kedepannya selalu update, dan juga masalah komoditi, sering sulit dalam menentukan komoditi suatu barang. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan • Mohon ditambahkan kolom komunikasi e-BPOM kepada evaluator • Untuk konsultasi & evaluasi mohon dapat dilayani oleh petugas yang sama, agar tidak ada beda pemahaman. • Mohon ada layanan konsultasi online untuk semua jenis layanan, agar memudahkan perusahaan yang lokasinya jauh dari kantor BPOM • Ditingkatkan lagi mengenai detail informasi yang belum tercantum/tersosialisasi 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: ▪ Sudah sangat baik, semoga tetap dipertahankan kualitas pelayanannya ▪ Kami harap ke depannya, BPOM dapat mengoptimalkan pelayanan secara tertulis via email. Terima kasih.
Pelayanan Persetujuan Iklan Obat	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan a. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) Sebaiknya Persetujuan Iklan dan ACC Materi Iklan sudah menggunakan TTE (Tanda Tangan Elektronik) sehingga lebih mudah dan lebih cepat dalam proses pelayanannya. b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Proses persetujuan (TTD SK ACC) mohon dapat dipercepat • Mohon hasil evaluasi setelah rapat iklan dapat lebih cepat di upload pada system siapik 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan • Database produk dapat terintegrasi dengan Dit Reg agar tidak perlu diinput ulang dan upload detail informasi produk . • Agar login page bisa diakses melalui smartphone. • Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya semoga tidak ada kendala teknis yang lama diatasi. Terima kasih 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: -

Keterangan :

Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan beberapa poin, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

BAB VIII

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK

1. Jumlah Populasi dan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tahun 2019 dilakukan terhadap 13 (tiga belas) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 22**.

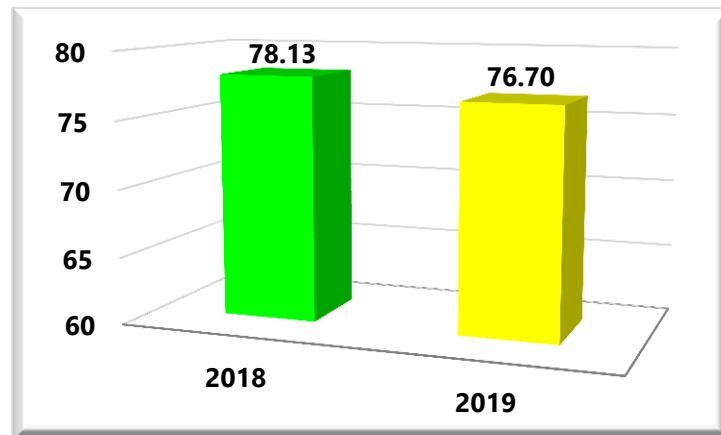
Tabel 22. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2019

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Obat Tradisional Daftar Baru <i>Low Risk</i>	8	8
2	Obat Tradisional Daftar Baru <i>High Risk</i>	69	59
3	Obat Tradisional Daftar Ulang	50	44
4	Obat Tradisional Daftar Variasi	51	45
5	Suplemen Kesehatan dan Kuasi Daftar Baru	46	41
6	Suplemen Kesehatan dan Kuasi Daftar Ulang	38	35
7	Suplemen Kesehatan dan Kuasi Daftar Variasi	42	38
8	Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kuasi Khusus Ekspor	8	8
9	Kosmetik Daftar Baru	418	200
10	Kosmetik Daftar Ulang	154	110
11	Penilaian Uji Klinik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	13	13
12	Registrasi Iklan Obat Tradisional	22	21
13	Registrasi Iklan Suplemen Kesehatan	16	15
Jumlah		935	637

2. Hasil SKM

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 637 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **76,70**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 22**.



Gambar 22. Perbandingan Nilai SKM Tahun 2018 dan 2019 Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 23**.

Tabel 23. Nilai SKM Per unsur Layanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	82,17	79,36	78,73	-0,63
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,31	77,93	74,57	-3,36
U3	Waktu Penyelesaian	73,08	72,39	69,00	-3,40
U4	Biaya/Tarif	66,59	68,19	71,23	3,04
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78,77	77,23	75,90	-1,33
U6	Kompetensi Pelaksana	82,98	80,32	79,40	-0,92
U7	Perilaku Pelaksana	85,82	81,65	81,48	-0,17
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,47	88,24	84,62	-3,63
U9	Sarana, dan Prasarana	83,55	77,82	75,39	-2,43
Total		80,30	78,13	76,70	-1,43

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)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 24**.

Tabel 24. Nilai SKM Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
OT Daftar Baru <i>Low Risk</i>	75,00	62,50	62,50	78,13	81,25	71,88	78,13	84,38	65,63	73,26
OT Daftar Baru <i>High Risk</i>	80,08	72,46	66,95	68,64	76,69	77,97	83,05	83,90	73,31	75,89
OT Daftar Ulang	77,27	72,73	64,20	69,89	72,73	78,98	78,98	79,55	73,30	74,18
OT Daftar Variasi	77,78	74,44	63,89	69,44	73,89	76,67	80,00	84,44	73,89	74,94
SK dan Kuasi Daftar Baru	77,44	76,22	73,17	69,51	76,22	81,71	84,76	87,20	78,05	78,25
SK dan Kuasi Daftar Ulang	77,86	76,43	71,43	73,57	75,00	80,00	79,29	87,86	77,86	77,70
SK dan Kuasi Daftar Variasi	78,29	74,34	71,71	67,76	71,71	78,95	80,92	85,53	79,61	76,54
OT, SK dan Kuasi Khusus Ekspor	87,50	78,13	84,38	75,00	81,25	81,25	93,75	93,75	84,38	84,38
Kosmetik Daftar Baru	77,38	72,63	67,38	71,88	76,00	78,63	79,50	83,00	73,50	75,54
Kosmetik Daftar Ulang	80,45	74,77	69,09	70,91	77,27	82,05	83,18	82,73	76,59	77,45
Penilaian Uji Klinik OT, SK, dan Kos	88,46	90,38	86,54	82,69	80,77	86,54	90,38	96,15	78,85	86,75
Registrasi Iklan OT	78,57	82,14	72,62	73,81	76,19	77,38	80,95	92,86	76,19	78,97
Registrasi Iklan SK	81,67	85,00	78,33	73,33	78,33	78,33	86,67	95,00	83,33	82,22

3. Saran/Masukan Responden

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 25**.

Tabel 25. Saran/Masukan Responden Pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Obat Tradisional Daftar Baru <i>Low Risk</i>	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Proses registrasi agar lebih cepat - Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Perlu ada penambahan SDM, agar tidak terjadi antrian panjang - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Sejauh ini layanan dan sarana BPOM sudah baik
Obat Tradisional Daftar Baru <i>High Risk</i>	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) - Dibuatkan sistem antrian secara online, untung menghindari rebutan nomor antrian di pagi hari - Dibuatkan mekanisme konsultasi secara online - Perlu diterapkan registrasi <i>full online</i> - Perlu ada peningkatan mekanisme konsultasi yang lebih efektif dan cepat tanggap dengan memanfaatkan sistem informasi

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Proses pelayanan agar dapat lebih cepat dan praktis • Pelayanan harus lebih efektif & efisien (dari segi waktu) kasihan yang datang dari daerah (jauh dan susah) • Saat pengajuan data /design kemasan mohon waktu pengambilannya dipersingkat agar tidak menunggu terlalu lama • Proses evaluasi OT mohon diperhatikan timelinenya • Ada penambahan petugas konsultasi agar lebih cepat c. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) • Agar standar evaluasi antar evaluator dapat disamakan (diseragamkan) • Petugas memberikan persyaratan peraturan, sering berbeda-beda d. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) Agar konsisten dan tepat waktu untuk jam operasional pelayanannya e. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) • Nomor telepon BPOM yang ada sangat sulit dihubungi, sulit juga untuk menghubungi evaluator • Penanganan pengaduan via email responnya lambat f. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) • Disediakan kursi yang ada sandarannya, sangat pegal jika menunggu lama • Fasilitas komputer diperbaiki, dan ditingkatkan, komputer rusak, dan lambat • Disediakan kopi untuk tamu • Lahan parkir kurang memadai • Layar untuk pemanggilan nomor antrian agar diperbaiki 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Perlu ada sosialisasi update peraturan terkait OT SK dan Kosmetik 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Obat Tradisional Daftar Ulang	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) • Untuk revisi design agar dapat disubmit di sistem (online), sehingga tidak perlu menunggu untuk mengambil revisi design b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Proses evaluasi agar dapat dipercepat lagi • Proses verifikasi tolong dipercepat, terkadang harus di follow up baru kemudian diproses • Untuk pendaftaran ulang sudah didahulukan 3 bulan sebelum habis masa kadaluarsa NIE, tetapi terkadang SK belum selesai, dan berdampak pada kelanjutan produksi (merugikan) c. Unsur Biaya/Tarif (U4) Biaya registrasi baru/ulang dirasa perlu untuk diturunkan d. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) Perlu peningkatan kordinasi antar petugas serah terima produk e. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) • Kecepatan internet di loket agar diperbaiki, demi memudahkan petugas untuk bekerja cepat • Wifi susah terkoneksi ke HP, dan akses internet wifi dapat dipercepat • Komputer operator dan umum agar diupgrade

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Ada penambahan lagi untuk petugas pelayanan loket pengambilan SK 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Obat Tradisional Daftar Variasi	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - Unsur Persyaratan (U1) Persyaratan untuk variasi agar dapat diperjelas lagi - Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) - Agar dibuatkan mekanisme antrian pemberian SK/revisi design dengan mendahulukan "siapa yang submit paling pertama" - Akan lebih berkualitas & efektif apabila konsultasi sudah terfasilitasi dengan regulasi yang ter-update - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) - Mohon dipercepat proses NIE - Agar kecepatan waktu layanan lebih ditingkatkan dan lebih efisien, seperti untuk pendaftaran, verifikasi, dan lainnya - Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) - Komputer petugas lemot, sehingga menjadi kendala saat pengambilan NIE dan revisi design - Disediakan kursi dengan sandaran di ruang tunggu. Punggung sakit apabila menunggu lama dengan kursi tanpa sandaran - Komputer banyak yang tidak berfungsi, mohon diperbaiki - Disediakan layanan chat online untuk follow up, pengaduan, konsultasi teknis IT, dan masalah minor lainnya 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - SDM perlu dimaksimalkan lagi dengan pelayanan berbasis online - Kegiatan sosialisasi update peraturan terbaru agar lebih ditingkatkan, seperti lebih banyak coaching peningkatan materi di masing-masing perusahaan 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Suplemen Kesehatan dan Kuasi Daftar Baru	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - Unsur Persyaratan (U1) Untuk peraturan baru mengenai persyaratan yang statusnya masih "draft", seharusnya tidak langsung diimplementasikan. Sepatutnya persyaratan tersebut harus final dulu dan industri diberi waktu transisi untuk memenuhi persyaratan tersebut. - Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) - Dibuatkan mekanisme antrian online untuk layanan konsultasi dan lainnya - Mohon kuota konsultasi untuk perusahaan dari luar kota dibedakan, karena sering tidak kebagian antrian - Kuota antrian agar dapat ditambah lagi - Agar perbaikan desain kemasan untuk pengambilan SK dapat dilihat pada sistem ASROT sehingga pada saat pengambilan SK dapat lebih cepat - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) - Waktu pelayanan registrasi agar dapat ditingkatkan, dipercepat

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	• Timeline evaluasi agar dapat ditingkatkan kembali • Revisi packaging mohon jangan terlalu berlarut-larut • Ada penambahan petugas konsultasi, agar tidak terlalu lama menunggu antrian d. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) Nomor telepon yang ada sulit dihubungi e. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) • Fasilitas parkir kendaraan kurang memadai • Kursi ruang di tunggu kurang nyaman untuk menunggu antrian • Disediakan pewangi ruangan • Komputer dan akses internet agar dapat ditingkatkan. Kadang error dan jaringan lambat • Agar ada penambahan fasilitas komputer 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Pada bagian DDM diharapkan bisa menjadi solusi atas pertanyaan pendaftar (DDM sebagai perantara antara pendaftar dan pejabat) mengingat tidak mudahnya untuk bertemu dengan pejabat terkait 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Sudah bagus sistemnya, harus dipertahankan dan ditingkatkan. Terima kasih • Pelayanan OT SK dan Kosmetik saat ini sudah menjadi yang terbaik dibanding lainnya • Sudah bagus untuk pelayanan dibidang suplemen, untuk follow up produk juga sudah mudah
Suplemen Kesehatan dan Kuasi Daftar Ulang	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) • Untuk registrasi ulang agar dapat dimulai ≥ 6 bulan sebelum NIE Expired. Karena jika hanya 3 bulan sebelum expired maka waktu kurang jika ada banyak tambahan. • Agar diadakan mekanisme konsultasi online di ASROT • Untuk revisi kemasan sebaiknya dapat dilakukan online di ASROT, dengan menyebutkan apa yang perlu dikoreksi, dan dilengkapi dengan gambar • Pelayanan dapat ditingkatkan dengan tanda tangan elektronik • Dibuatkan sistem antrian yang lebih baik lagi b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Kecepatan layanan pengambilan SK agar ditingkatkan • Jika memungkinkan, bagaimana jika revisi design & penerbitan SK NIE bisa selesai dalam 1 hari • SDM diperbaiki agar timeline registrasi bisa dipercepat c. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) • Agar petugas dapat menyampaikan persyaratan sesuai dengan mengacu pada peraturan yang ada. Jangan sampai dokumen yang diminta tidak sesuai dengan persyaratan yang ada di peraturan • Ada standarisasi SDM terkait knowledge & kebijakan 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Agar petugas konsultasi ditambah, sehingga tidak menunggu terlalu lama 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Sangat memuaskan, tapi lebih dioptimalkan
Suplemen Kesehatan	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan :

Jenis Layanan	Saran/Masukan
dan Kuasi Daftar Variasi	a. Unsur Persyaratan (U1) • Persyaratan diperjelas, revisi desain untuk pengambilan SK diharapkan revisi tidak berulang-ulang • Persyaratan yang diatur agar disesuaikan dengan realita permintaan b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Proses pengajuan SK masih terlalu lama, mohon lebih cepat lagi • Proses registrasi dan evaluasi agar dapat dipercepat lagi c. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) Agar petugas dapat memberikan update info kepada pendaftar sesuai dengan ketentuan d. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) Pelayanan via telepon agar diperbaiki lagi e. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) • Layar nomor antrian agar diperbaiki dan dioperasikan kembali • Notifikasi di ASROT ditambah untuk pemberian berkas pendaftaran produk (hardcopy) • Komputer di loket pelayanan lambat, jarang berfungsi. Agar dapat diperbaiki 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : • Ada penambahan petugas konsultasi • Peraturan yang ada sepatutnya segera dipublikasikan (disosialisasikan) • Jika ada notifikasi/pemberitahuan sebaiknya jangan hanya lewat email tetapi setiap notifikasi apapun dimunculkan juga di e-registration (asrot) 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan Dan Kuasi Khusus Ekspor	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) • Dibuatkan mekanisme konsultasi secara online, email, atau telepon • Agar registrasi OT SK dan Kosmetik produk baru secara keseluruhan dilakukan secara online. Tidak perlu 2 jalur (online dan manual) b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Proses evaluasi mohon dapat dipercepat lagi c. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) • Kursi di ruang tunggu mohon diganti yang ada sandarannya • Disediakan parkir kendaraan yang memadai • Disediakan kantin umum • Mohon setiap ada tambahan data ada notifikasi by email 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Agar petugas lebih rapi dan berseragam sama agar nyaman dilihat 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Pelayanan sudah baik, jika memungkinkan ditingkatkan
Kosmetik Daftar Baru	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Persyaratan (U1) Kami heran kalau ganti pejabat kenapa harus ganti peraturan? kalau diubah peraturan menjadi semakin baik ya boleh lah, tapi semakin kacau dan petugasnya semakin ribet. b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) • Di layanan notifikos, bagi perusahaan-perusahaan yang tidak hadir saat

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	dipanggil di loket antrian, nomor antriannya boleh diberikan ke perusahaan lain. Sangat disayangkan berkas tertunda hanya karena tidak dapat nomer antrian berminggu-minggu • Sistem nomor antrian di loket mohon diperbaiki. Terkadang sudah mendaftar tapi tidak dapat antrian. Akibatnya kami harus setiap minggu bolak balik ke BPOM sebanyak 2-3 kali. • Sistem antrian kosmetik melalui whatsapp masih kurang efisien, karena pendaftar sering tidak mendapatkan jadwal antrian, padahal sudah mendaftar sesuai dengan waktu yang ditentukan. Selain itu, pada hari yang ditentukan banyak yang tidak hadir. Mungkin untuk menghindari hal seperti ini bisa diberikan sanksi kepada pendaftar yang tidak hadir sesuai jadwal yang ditentukan. • Mohon lebih transparan dalam penentuan perusahaan yang mendapatkan jadwal loket. Karena dapat merugikan bagi perusahaan yang sedang urgent untuk konsultasi/daftar pabrik baru • Ada sistem <i>waiting list</i> diluar antrian online, karena beberapa hal urgent harus dikonsultasikan • Sebaiknya yang daftar tapi tidak datang agar <i>diblack list</i> untuk waktu tertentu untuk memberikan kepada perusahaan yang serius • Sistem antrian kosmetik sangat buruk dan tidak transparan. Ada perusahaan sebulan 2-3 kali dapat antrian. Kami PT Pillars Cosmetiklon Indonesia sudah 6 kali hari Kamis untuk daftar antrian tidak dapat. Seharusnya mencontoh sistem antrian Ditjen Imigrasi untuk paspor lebih transparan dan pengguna bisa memilih waktunya sendiri. • Loket B mohon dapat difungsikan juga untuk konsultasi IT, jangan hanya menerima berkas bahan baku saja. Karena dengan adanya sistem baru notifikos terkadang masih belum cukup waktu beradaptasi sehingga melakukan beberapa kesalahan input. c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Proses konfirmasi untuk pendaftaran kosmetik lama sekali bolak-balik konsultasi jawabannya belum dikoreksi, sehingga untuk mendapatkan nomor notifikasi sangat lama • Pelayanan yang dilakukan lama, dan hal ini sering berulang. Contoh : Saya baru tau ada kekurangan dokumen setelah 16 hari verifikasi. Tolong diperbaiki karena ini bukan kali pertama. • Mohon Loket Pelayanan diperbanyak, respon pelayanan dipertingkatkan menjadi lebih efisien dan cepat, informasi tindak lanjut atas pelayanan yang telah diberikan di tingkatkan dan dibuat lebih cepat responnya! Saya sudah mengurus BPOM pendaftaran baru selama 6 bulan dan masih belum selesai pendaftaran baru! • Penyelesaian notifikasi 14 hari tidak sesuai, pada kenyataannya konfirmasi pertama saja kami terima diatas 1 bulan. Kalau kami tanyakan yang ada cuma orang marah. Kami pernah menotifikasi produk 2 tahun baru terbit, itupun karena ada <i>coaching clinic</i>. • Setelah ganti pejabat, timeline 14 hari kerja NIE selesai kurang tercapai. Mungkin karena hal juga yang mengakibatkan banyaknya kosmetik ilegal (karena sangat amat ribet sistemnya). • Mohon agar SDM pendaftaran kosmetik dapat ditambah lagi • Mohon untuk ditambah petugas disetiap loket terutama A dan D

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	d. Unsur Biaya/Tarif (U4) • Harga pendaftaran (produk) di BPOM masih dirasa terlalu mahal • Perubahan seperti perubahan nama produk (tanpa perubahan formula atau klaim) tidak perlu biaya tambahan PNBP seperti mendaftar baru e. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) • Saya mendaftar untuk konsultasi loket melalui chat whatsapp di tanggal 15 april, tapi di hari sabtu, saya tidak menemukan nama perusahaan saya dalam list konsultasi minggu depan. Saya sangat kecewa. f. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) • Untuk pelayanan di NOTIFKOS mohon dapat memberikan informasi prosedur yang benar, jangan membuat bingung pengguna layanan • Agar semua petugas mempunyai kompetensi yang sama dalam memberikan penjelasan atau memberikan penilaian produk. • Kompetensi petugas tidak seragam. Contoh : Kami menotifikasi produk kosmetik, pada konfirmasi pertama dikatakan nama produk supaya diganti karena tidak relevan dan tidak memberi gambaran efikasi produk tersebut. Maka kami mengganti nama menyesuaikan kegunaan produk tersebut. Yang kami peroleh konfirmasi kedua dengan pernyataan kalau ganti nama harus daftar baru. • Beda evaluator beda standar sehingga masih ada saja Produk yang dikonfirmasi, padahal formula tersebut adalah formula yang sama dengan produk yang telah ternotifikasi g. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) • Sekarang para petugas Apt yang baru sombong, seolah-olah pengetahuan sudah sejajar langit, angkuh belagu, tidak ada tata krama. • Petugas tidak ramah, ketika ditanya terkait penyelesaian notifikasi yang ada cuma orang marah • DM kurang kompeten, dan tidak memiliki etika pelayanan • Petugas yang standby di pintu tidak ramah & sombong h. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) • Kecepatan respon email perlu ditingkatkan, untuk email kami yang di luar daerah baru di reply 20 hari kerja. • Nomor telepon sulit dihubungi, jarang diangkat • Agar telepon BPOM lebih mudah dihubungkan, hal ini di karenakan setelah hubungin lebih dari 100 kali, masih belum juga bisa tersambung dengan nomor BPOM kosmetik dan selalu dalam keadaan sibuk, yang dimana saya memiliki dokumen yang diminta untuk upload dan kirim melalui E-mail, dan setelah dikirim, belum ada mendapatkan balasan ataupun update pada sistem, hal ini telah lebih dari 1 bulan. i. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) • Komputer pada lantai 5 tidak bisa berfungsi/mati, agar diperbaiki • Disediakan sarana online chatting untuk tanya jawab / konsultasi • Pada tiap loket, hendaknya disediakan kursi bagi RO seperti halnya yang sudah berjalan di loket D • Untuk Memasukkan tambahan data, dalam sistem dibuat fasilitas input untuk upload dokumen (pdf atau jpg maksimal 5 MB), sehingga tidak perlu lagi datang ke BPOM Jakarta hanya untuk menyerahkan selebar

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	tambahan data - Kursi ruang tunggu kurang banyak 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Tolong kinerja kerja lebih ditingkatkan lagi, tambah orang kalian sangat kekurangan orang, pakai uang untuk ngegaji orang, untuk menambah loket, bukannya nambah layar yang tidak jelas itu, ruangan sudah sempit, makin sempit. 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : - Agar dapat dipertahankan apa yang sudah baik dan ditingkatkan apa yang kurang - So far so good, mungkin pelayanan lebih ditingkatkan
Kosmetik Daftar Ulang	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) - Pelayanan makin buruk. Antrian harus menunggu sampai berminggu-minggu belum tentu dapat no antrian. Beda sekali dengan dulu fair, siapa paling pagi datang dapat layanan loket, dan bisa sekali datang dan beres. Sekarang semua dibatasi bayangkan betapa sangat menyita waktu dan biaya setiap minggu harus datang ke BPOM apalagi untuk industri yang diluar jakarta. - Harus ada sanksi bagi pendaftar yang sudah terdaftar tapi tidak datang - Proses terlalu panjang untuk tahap disetujui - Sebaiknya untuk konsultasi dan penanganan bisa dilakukan di Balai POM masing-masing Kota, karena sangat sulitnya menghubungi BPOM pusat. b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) - Proses data yang terkonfirmasi agar lebih cepat - Progress nya jangan sampai lewat dari 14 HK karena kebanyakan lebih dari itu - Waktu persetujuan approval nomor izin edar masih belum bisa memenuhi waktu yang ditentukan/ dijanjikan - Timeline agar lebih disesuaikan karena seringkali persetujuan yang dikeluarkan melebihi timeline yang ditetapkan - Ada penambahan loket , agar dapat menampung lebih banyak c. Unsur Biaya/Tarif (U4) Kalo bisa bebas biaya karena kami sudah bayar pajak d. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) - Petugas yang kompeten di bidangnya harus diperbanyak agar tidak harus menunggu petugas tepat sesuai bidang saat melakukan pengaduan (terlebih jika petugas tersebut sedang tidak ada) - Mohon untuk ditingkatkan ketelitiannya dan kompetensinya sebagai petugas. Saya kecewa saat pendaftaran merek, berkas saya diterima dan akhirnya merek saya terdaftar. Tetapi saat proses izin edar ada masalah sama berkas yang saya berikan saat pendaftaran merek diawal. e. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) - Customer Service kurang memberi tanggapan, sulit dihubungi. Perbandingan telepon 10x diangkat 2x - Mohon ditambahkan line telepon agar mudah komunikasi jika ada masalah f. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9)

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	• Tidak tersedia gelas di samping dispenser air, mohon disediakan • Saat masuk BPOM suasana kurang rapih dan bersih, WC kurang bersih • Agar ruang tunggu disediakan meja lebih banyak seperti dilantai 4, agar bisa kerja sambil menunggu antrian • Komputer aktif agar ditambah, AC juga kurang dingin, ruangan kurang terang • Disediakan brosur informasi yang lebih komplit, lengkap dengan Q&A 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan: • Diharapkan kedepannya sering dilakukan forum diskusi untuk memperjelas informasi dari perka dan menambah wawasan baru • Petugas sebaiknya berseragam sama, agar lebih rapih 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Sangat baik, tolong dipertahankan • Tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan meningkatkan menjadi lebih baik lagi • Pertahankan prestasi yang sangat baik ini untuk kemajuan pelayanan publik dinegeri ini dan BPOM menjadi contoh yang terbaik diantara instansi pemerintahan yang ada.
Penilaian Uji Klinik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) • Sistem antrian yang baru ini kami agak merasa disulitkan karena beberapa kali tidak terdaftar. Kami sudah mendaftar sesuai jam yang dianjurkan tidak lewat dari 1 menit tapi sering kali tidak terdaftar • Perubahan sistem notifikasi ke sistem yang baru untuk migrasi sangat berlarut-larut dan penanganan sangat lambat sudah dari januari 2019 sampai juni 2019 masih belum selesai b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Permohonan kami sudah sejak bulan maret dalam verifikasi, saat dikonsultasikan hanya diminta menunggu. Tidak ada penjelasan dari petugas mengapa proses begitu lama. c. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) Perlu ada standarisasi petugas. Contoh : Jika memberikan masukan pada saat konsultasi, informasi yang diberikan sejelas-jelasnya agar tidak ada perbedaan antara petugas yang satu dengan yang lainnya, sehingga data atau dokumen yang kami bawa pada saat verifikasi bisa lengkap dan sesuai d. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) • Pelayanan telepon sering terkendala, mohon agar dimaksimalkan • Untuk pelayan via email & wa agar dapat dibalas dengan lebih baik lagi e. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) • Ruang tunggu kurang, agar ditambah lagi • Disediakan telepon dan nomor extention masing-masing bagian yang memberikan pelayanan untuk lebih memudahkan untuk menghubungi yang bersangkutan. • Disediakan sarana konsultasi tanpa tatap muka, seperti online, email, WA, telepon 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Perlu sosialisasi mengenai cara penyusunan protokol dan laporan uji pra klinik sesuai persyaratan BPOM pada akademisi yang melakukan pengujian (supaya

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	ada pemahaman yang sama) 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Pelayanan sudah baik tapi agar tetap berinovasi untuk pelayanan yang lebih baik lagi. • Kinerja yang ada saat ini mohon dapat dipertahankan
Registrasi Iklan Obat Tradisional	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Persyaratan (U1) Diperjelas tentang apa yang boleh dan tidak boleh tercantum di dalam iklan b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) • Belum ada arahan teknis yang jelas, kami harus bertanya dulu ke loket • Agar sistem SIREKA untuk persetujuan elektronik + rancangan iklan ACC segera diperbaiki • Progress pada system user terkadang kurang update, jika memungkinkan agar dapat ditampilkan progress dengan rinci pada akun user. c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Rapat iklan sampai hasil keluar mohon lebih diefisienkan waktunya • Approval TTE pada penandaan PDF tolong segera diselesaikan & dipercepat selesainya beserta ttd pejabat BPOM d. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) Ditingkatkan lagi terkait pengaduan yang masuk agar dapat ditindak lanjuti e. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) Tolong disediakan meja untuk menulis 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : • Klaim yang terlalu ringan kurang mengangkat harkat jamu • Meeting iklan diadakan seminggu sekali 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Untuk iklan OT/SK sudah baik dalam hal evaluasi, submission, dan jika ada konsultasi agar dilayani dengan baik
Registrasi Iklan Suplemen Kesehatan	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Persyaratan (U1) Agar <i>guidance</i> iklan segera terbit b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Approval TTE di penandaan PDF yang belum ada ttd pejabat BPOM tolong segera diselesaikan 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Meeting iklan agar dapat diadakan 1 minggu sekali 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Approval iklan TTE sudah sangat baik

Keterangan :

Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan beberapa poin, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

BAB IX

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN OBAT TRADISIONAL DAN SUPLEMEN KESEHATAN

1. Jumlah Populasi dan Responden

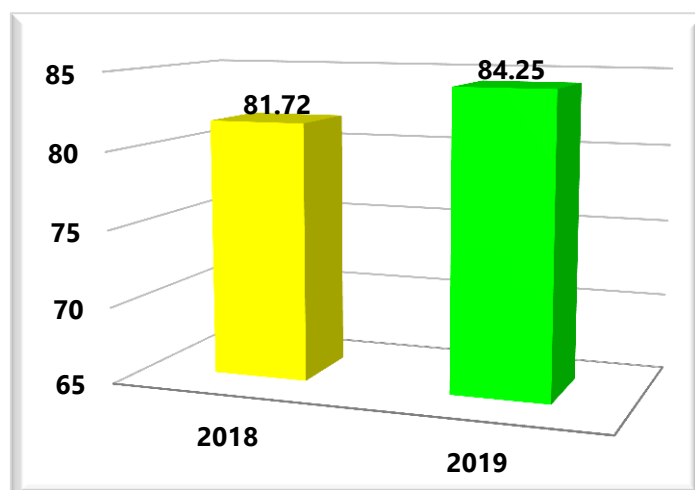
Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan tahun 2019 dilakukan terhadap 4 (empat) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 26**.

Tabel 26. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Tahun 2019

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor	112	87
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	12	12
3	<i>Special Access Scheme</i>	8	8
4	Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik	8	8
Jumlah		140	115

2. Hasil SKM

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 115 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **84,25**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 23**.



Gambar 23. Perbandingan Nilai SKM Tahun 2018 dan 2019 Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 27**.

Tabel 27. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	87,19	82,44	83,26	0,82
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,53	81,68	83,26	1,58
U3	Waktu Penyelesaian	83,42	79,39	81,30	1,92
U4	Biaya/Tarif	77,78	75,95	80,22	4,26
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,33	81,30	81,30	0,01
U6	Kompetensi Pelaksana	87,11	82,06	84,13	2,07
U7	Perilaku Pelaksana	89,75	83,78	83,70	-0,08
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,75	82,82	84,13	1,31
U9	Sarana, dan Prasarana	88,34	86,07	96,96	10,89
Total		86,13	81,72	84,25	2,53

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)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 28**.

Tabel 28. Nilai SKM Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
SKI	81,90	82,47	81,32	80,46	80,17	81,90	81,03	81,03	97,70	83,11
SKE	85,42	87,50	79,17	81,25	83,33	85,42	87,50	85,42	97,92	85,88
SAS	90,63	93,75	81,25	81,25	93,75	90,63	93,75	100,00	90,63	90,63
CPOTB	87,50	75,00	84,38	75,00	78,13	100,00	96,88	100,00	93,75	87,85

3. Saran/Masukan Responden

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 29**.

Tabel 29. Saran/Masukan Responden Pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Persyaratan (U1) • Form yang sekiranya dibutuhkan untuk pengurusan, sebaiknya bisa didownload di sistem/website tanpa harus datang ke kantor BPOM • Kurangi persyaratan dokumen b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) • Perbaiki jam pelayanan publik, karena tidak sesuai fakta • Perlu ada harmonisasi yang lebih baik antara Bea cukai dan BPOM, sehingga tidak ada dualisme atau tumpang tindih ketentuan dalam penetapan dokumen impor yang dibutuhkan untuk suatu jenis barang yang menjadi wewenang pengawasan BPOM c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Agar ditingkatkan ketepatan waktu untuk pemeriksaan • Respon dari Pejabat/Petugas pemberi keputusan masih cukup lama • Kecepatan waktu pelayanan hasil tolong ditingkatkan, agar revisi kekurangan dapat segera kami lakukan d. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Apabila ada penolakan SKI, mohon dapat diberikan keterangan yang lebih jelas dan detail e. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) Kemampuan keilmuan petugas konsultasi atau verifikator tidak terstandar, karena masih banyak petugas yang memberikan jawaban berbeda-beda dengan kasus yang sama, dan bahkan untuk kasus yang berulang. f. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) Untuk petugas evaluator agar tepat waktu tiba di ruang pelayanan.

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Dan tidak perlu menanyakan lampiran dokumen yang sebetulnya sudah dilampirkan (tolong lampiran yang kami serahkan dicek satu-persatu dahulu) g. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) • Perbanyak <i>helpdesk</i> di pelayanan publik • Agar ada perbaikan di layanan telepon, karena sangat sulit untuk menghubungi BPOM via telepon • Respon via email kurang cepat • Dalam beberapa kendala yang kami temui (biasanya terkait penolakan SKI) kami memberikan tanggapan melalui email ke halo BPOM, akan tetapi kami hanya diberikan solusi untuk menghubungi departemen di BPOM via telpon. Sementara komunikasi via telpon seringkali menyulitkan dari mulai jaringan yang seringkali sibuk, suara tidak jelas dan terputus di tengah-tengah pembicaraan. Kami harap ke depannya, BPOM dapat mengoptimalkan pelayanan secara tertulis via email. Terima kasih. • Jika menghubungi halo BPOM jangan “diping-pong” (dioper kesana-kemari) telponnya • Customer Service tolong diperbanyak • Sangat sulit kalau mau konsultasi mengenai teknis (IT) ke Pusdatin h. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) • Mohon ada peningkatan untuk pelayanan dari Tim IT BPOM • Agar ada penambahan kapasitas server di BPOM, karena website masih suka error • Agar disediakan online chat langsung ke customer service • Khusus untuk pelayanan SKI online secara keseluruhan baik hanya perlu peningkatan system pengisian. Contoh : 1) Invoice bersal dari 1 <i>manufacture</i>, bila satu <i>manufacture</i> maka data <i>manufacture</i> dari ke 10 item tsb cukup satu kali isi. 2) Invoice lebih dari satu manufacture maka harus di isi sesuai. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Dipertahankan dan ditingkatkan lagi untuk memberi pelayanan yang terbaik • Semoga dipertahankan yang sudah berjalan
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Mohon respon dapat lebih cepat apabila ada permasalahan saat pelayanan b. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) Ketepatan waktu kehadiran petugas pelayanan di loket mohon diperhatikan lagi c. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) • Pelayanan via telepon agar ditingkatkan, karena sering sibuk (tidak diangkat) saat ditelepon • Pelayanan via email juga perlu ditingkatkan, respon email cukup lama

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	• Ada penambahan petugas operator pengaduan via telepon, customer harus menelpon berulang kali baru bisa tersambung 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Cukup baik
<i>Special Access Scheme (SAS)</i>	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Perlu ada pembuatan jadwal konsultasi secara online 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Agar pelayanan lebih ditingkatkan lagi 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Pelayanan sudah baik agar terus ditingkatkan

Keterangan :

Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan beberapa poin, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK

1. Jumlah Populasi dan Responden

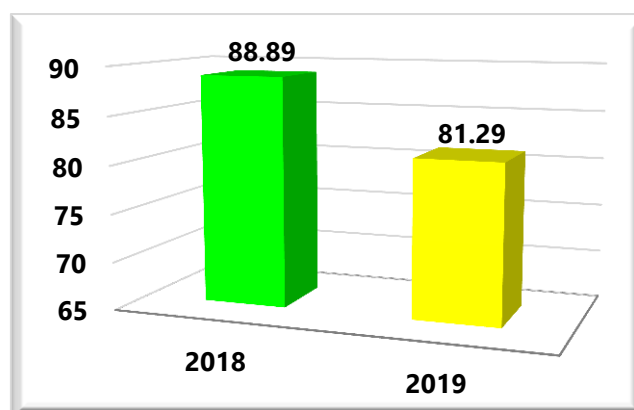
Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Kosmetik dilakukan terhadap 6 (enam) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 30**.

**Tabel 10. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada
Direktorat Pengawasan Kosmetik Tahun 2019**

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Sertifikasi/Resertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik	11	11
2	Penerbitan Surat Keterangan Impor	131	98
3	Surat Keterangan Ekspor	8	8
4	<i>Special Access Scheme</i>	8	8
5	Penerbitan Importir Produsen Bahan Berbahaya	2	2
6	Pengurusan Angka Pengenal Importir Produsen	1	1
Jumlah		161	128

2. Hasil SKM

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 128 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **81,29**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan 2019 Direktorat Pengawasan Kosmetik mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Pengawasan Kosmetik tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 24**.



Gambar 24. Nilai SKM Tahun 2018 dan 2019 pada Direktorat Pengawasan Kosmetik

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur Layanan Direktorat Pengawasan Kosmetik tahun 2019 dapat dilihat pada **Tabel 31**.

Tabel 31. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Kosmetik Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	87,31	87,00	80,27	-6,73
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,39	87,00	80,47	-6,53
U3	Waktu Penyelesaian	85,84	89,00	79,30	-9,70
U4	Biaya/Tarif	78,05	85,00	75,20	-9,80
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,03	83,00	78,32	-4,68
U6	Kompetensi Pelaksana	91,82	91,00	80,86	-10,14
U7	Perilaku Pelaksana	91,56	91,00	80,86	-10,14
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,83	97,00	84,77	-12,23
U9	Sarana, dan Prasarana	90,84	90,00	91,60	1,60
Total		87,85	88,89	81,29	-7,60

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)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 32**.

Tabel 32. Nilai SKM Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Kosmetik Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
CPKB	81,82	81,82	77,27	75,00	79,55	81,82	81,82	100,00	81,82	82,32
SKI	79,85	80,10	79,85	75,26	78,32	80,10	81,12	81,89	94,64	81,24
SKE	90,63	87,50	84,38	81,25	78,13	90,63	78,13	84,38	87,50	84,72
SAS	75,00	78,13	71,88	62,50	78,13	78,13	78,13	96,88	78,13	77,43
IPB2	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	87,50	87,50	87,50	75,00	81,94
APPI	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	77,78

3. Saran/Masukan Responden

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 33**.

Tabel 33. Saran / Masukan Responden Pada Direktorat Pengawasan Kosmetik Tahun 2019

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Sertifikasi/ Resertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Dibuatkan semacam buku praktis terkait mekanisme /prosedur yang mudah dipahami, dalam rangka sosialisasi ke manajemen, dan karyawan perusahaan. - Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) Agar dapat diseragamkan kompetensi setiap petugas, agar pengguna layanan tidak bingung - Unsur Sarana dan Prasarana (U9) - Perlu disediakan parkir kendaraan yang mencukupi - Ruang tunggu agar dapat diperhatikan, diberikan ruang yang cukup - Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - Agar dapat ditindak lanjuti terkait kosmetik-kosmetik ilegal di klinik kecantikan - Diharapkan pelayanan semakin ditingkatkan dan bimbingan setelah sertifikasi diperoleh - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Pertahankan dan tingkatkan hal yang sudah baik
Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI)	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - Unsur Persyaratan (U1) - Untuk persyaratan sebaiknya ditulis dengan jelas dan rinci, agar mudah dipahami pengguna layanan - Untuk HS code yang seharusnya tidak memerlukan SKI BPOM mohon agar persyaratannya di permudah. - Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	• Agar proses pelayanan SKI dapat lebih baik lagi dan fleksibel, yang ada saat ini sangat rumit • Mohon sertifikat yang direkomendasi dapat direvisi • Apabila ada penolakan SKI, mohon diberikan catatan yang jelas terkait apa yang diminta/hal-hal yang kurang c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Agar disediakan waktu konsultasi yang lebih panjang • Tingkatkan lagi ketepatan waktu dalam memberikan layanan, kalau bisa cepat kenapa harus lama • Mohon responnya dapat lebih cepat d. Unsur Biaya / Tarif (U4) Untuk permohonan SKI, diharapkan dapat bebas biaya (gratis) e. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) • Mohon ada keseragaman pemahaman antar petugas, karena hal tersebut membingungkan pengguna layanan saat ada perubahan petugas evaluator • Optimalkan kembali wawasan staf pelayanan f. Unsur Perilaku Pelaksana U7) • Mohon hadir tepat waktu jika sudah masuk jam pelayanan publik, agar antrian tidak terlalu lama menunggu • Petugas kurang komunikatif, tidak bersedia diskusi, hanya mengatakan ikuti saja permintaan biar proses cepat • Masih ada petugas kurang sopan, jutek dan kurang ramah • Masih ada petugas yang jarang ada ditempat g. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) • Ada penambahan petugas penerima telepon, karena nomor telepon yang ada sulit dihubungi • Untuk pengaduan via email responnya sangat lambat, dan balasannya kurang jelas • Disediakan fitur chat pada website BPOM h. Unsur Sarana Prasarana (U9) • Tolong lahan parkir diperbaiki dan ditambah kapasitasnya, parkir di BPOM sangat tidak memadai • Server agar dipercepat, agar tidak ada gangguan saat input data • Agar disediakan wifi atau komputer dengan koneksi internet untuk kepentingan pengguna layanan • Akses web mohon diperbaiki, sering terjadi error 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Tingkatkan pelayanan, manfaatkan teknologi yang lebih modern 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Pelayanan sudah cukup baik, tolong dipertahankan dan ditingkatkan
Surat Keterangan	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan :

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Ekspor (SKE)	a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Penggunaan tanda tangan basah untuk penerbitan dokumen sudah tidak efektif, sering menghambat waktu. Sebaiknya ada tanda tangan elektronik b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Waktu pelayanan konsultasi harap ditambah • Kecepatan waktu pelayanan agar ditingkatkan sesuai standar c. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) • Ada nomor WA yang bisa dihubungi • Tindak lanjut atas pengaduan mohon dipercepat lagi d. Unsur Sarana Prasarana (U9) • Disediakan loket khusus untuk pengambilan CFS, agar dapat memecah/mengurangi antrian • Agar sistem e-bpom tidak sering error atau drop 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Special Access Scheme (SAS)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) • Agar dapat disediakan layanan online untuk SAS • Bila memungkinkan agar bisa diterapkan tanda tangan elektronik b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Proses evaluasi SAS mohon lebih dipercepat waktunya c. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Mohon ada pemberitahuan kepada pemohon apabila SKI SAS sudah terbit d. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) <i>Feedback</i> email mohon ditingkatkan lagi, lebih komunikatif dan dapat memberikan informasi yang jelas kepada pengguna layanan 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Agar ruang tunggu lantai 4 dapat dipakai untuk mengerjakan pekerjaan, sambil menunggu antrian lantai 5 atau 4, kadang suka di usir sama <i>security</i> 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Sudah baik dan semakin baik
Penerbitan Importir Produsen Bahan Berbahaya (IPB2)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Disediakan layanan konsultasi via telepon b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Agar dapat dipercepat lagi proses pelayanannya c. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) Akses aduan via telepon mohon diperbaiki, karena selama ini sulit

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	untuk berkonsultasi/menghubungi via telepon, padahal posisi kami di luar Kota Jakarta 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Mohon dipertimbangkan solusi bila verifikator dan penandatanganan cuti, sakit, seminar, dan sebagainya lebih dari 2 hari 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Pengurusan Angka Pengenal Importir Produsen (API-P)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Agar waktu pengurusan bisa lebih cepat dan pemberian periode berlaku API-PI menjadi satu tahun • Penerbitan API-P masih kurang cepat 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Sudah sangat baik, lebih ditingkatkan lagi.

Keterangan :

Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan beberapa poin, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

BAB XI

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT STANDARDISASI PANGAN OLAHAN

1. Jumlah Populasi dan Responden

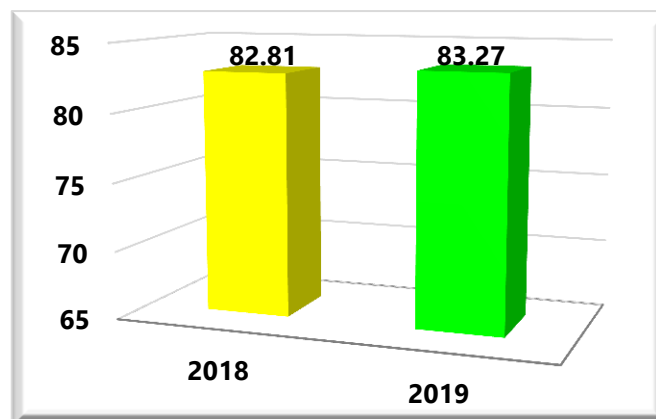
Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan tahun 2019 dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 34**.

Tabel 32. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Tahun 2019

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan.	27	25
2	Konsultasi Terkait Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan	271	159
Jumlah		298	184

2. Hasil SKM

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 184 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **83,27**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Standardisasi Pangan Olahan mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 25**.



Gambar 25. Nilai SKM Tahun 2018 dan 2019 pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 35**.

Tabel 35. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	77,46	79.11	80,71	1.59
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	76,32	78.48	79,35	0.87
U3	Waktu Penyelesaian	71,92	75.00	77,17	2.17
U4	Biaya/Tarif	89,86	92.09	87,91	-4.18
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,28	78.80	79,76	0.96
U6	Kompetensi Pelaksana	78,03	80.06	83,56	3.50
U7	Perilaku Pelaksana	82,04	84.18	85,87	1.69
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,66	93.04	91,17	-1.87
U9	Sarana, dan Prasarana	82,23	84.49	83,97	-0.53
Total		80,53	82.81	83,27	0.47

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)

Nilai Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 36**.

Tabel 36. Nilai SKM Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan	81,00	77,00	75,00	89,00	79,00	79,00	84,00	86,00	79,00	81,00
Konsultasi Terkait Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan	80.66	79.72	77.52	87.74	79.87	84.28	86.16	91.98	84.75	83.63

3. Saran/Masukan Responden

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 37**.

Tabel 37. Saran/Masukan Responden Pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - Unsur Persyaratan (U1) Untuk verifikasi berkas, agar dapat mengacu sesuai PerKa yang berlaku. - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) - Diharapkan respon via e-reg atau telepon bisa langsung tersambung dengan petugas BPOM yang dituju, agar informasi yang dibutuhkan bisa segera didapat - Jadwal petugas konsultasi dan verifikasi agar terbuka untuk umum - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Waktu evaluasi berkas agar dapat lebih cepat lagi - Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) Untuk konsultasi agar dapat dilayani oleh petugas yang berkompetensi sesuai dengan topik konsultasi. Sangat menyulitkan saat petugas di gedung B bukan petugas yang memiliki kompetensi sesuai topik konsultasi - Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) - Pelayanan aduan terutama <i>call center</i> BPOM lebih ditingkatkan lagi - Mohon untuk pengaduan agar dapat ditanggapi dengan baik. - Sebaiknya ada CS khusus aplikasi pangan via web atau email, agar lebih memudahkan konsultasi - Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) - Mohon ada peningkatan fungsi pelayanan secara online (Konsultasi / Pengajuan Izin Khusus) - Kapasitas server agar ditambah, karena layanan online sering offline - AC terlalu dingin, dan parkir sulit (sangat terbatas) - Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Konsultasi Terkait Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - Unsur Persyaratan (U1) - Mohon untuk dipermudah dalam pengurusan BPOM, karena kalau sudah seperti ini bisnis kami jadi tidak bisa berkembang. Semoga mengerti para nasib UKM - Kiranya surat tambahan data terhadap berkas pengajuan izin khusus Bahan Penolong dapat dianggap sebagai kelanjutan dari berkas pengajuan izin khusus tersebut (bukan pengajuan ulang/baru). Terima kasih. - Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2) - Diharapkan proses <i>follow up</i> pengurusan izin pangan khusus dapat dilihat melalui sistem (web) atau ada notifikasi email. Karena saat konsultasi tidak dapat membahas secara detail - Sistem antrian dibuat lebih jelas

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	• Untuk konsultasi dengan pertanyaan ringan agar bisa via online atau email, dan dengan respon yang cepat. Pernah konsultasi via online, namun tidak ada respon • Diadakan konsultasi via email • Adanya guide book yang singkat padat jelas untuk proses pelayanan yang diberikan BPOM c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Waktu dimulainya pelayanan sering molor, mohon diatur sesuai dengan jadwal • Ketepatan Waktu agar lebih ditingkatkan • Waktu pengkajian untuk pengajuan izin khusus agar dapat dipersingkat • Diharapkan waktu persetujuan, pelayanan dan persyaratan izin khusus BTP, Bahan Baku, dan sebagainya dapat lebih cepat lagi • Petugas diharapkan patuh terhadap jadwal konsultasi sesuai dengan yang disepakati • Seringkali petugas konsultasi baru membuka pelayanannya di atas jam 09.00. Agar dapat ditingkatkan lagi pelayanan publiknya • Respon untuk jawaban konsultasi live chat tidak konsisten, respon cukup lama. Namun respon masih lebih baik bila dibanding dengan live chat registrasi pangan d. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) • Agar validitas jawaban konsultasi dapat ditingkatkan lagi • Mohon untuk menyamakan persepsi tiap evaluator, karena kadang terdapat perbedaan pendapat yang berbeda • <i>Desk-consultation</i> sudah baik, untuk <i>chat-consultation</i>, beberapa jawaban dari petugas kurang memuaskan dan sering kali berbeda dengan jawaban saat <i>desk-consultation</i>. Lebih baik jika ditampilkan nama petugas yang melayani saat <i>chat-consultation</i>, agar kami dapat mengetahui kepada siapa kami berkomunikasi. e. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) • Ketika saya mencoba bertanya via telepon itu keramahan petugasnya sangat kurang. Bahkan nada bicaranyapun terkesan seperti marah-marah. Disaat seorang warga negara biasa bertanya, seharusnya diberi arahan dengan baik, bukan malah diberi arahan oleh orang yang galak. Semoga kedepannya keramahan tetap terjaga. • Untuk pelayanan telepon, sebaiknya diperhatikan lagi keramahan petugasnya. Adakalanya saya bertanya perihal standar pangan, petugas malah memberikan jawaban dengan nada yang tinggi seakan-akan memarahi saya f. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) • Agar sarana dan prasarana yang ada dapat ditingkatkan lagi • Perlu ada pembatas antar konsultan, agar 1 proses konsultasi tidak terganggu dengan proses konsultasi lain disekitarnya • Mushola boleh untuk umum

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	• Fasilitas chat room terkadang chatnya menghilang sendiri saat sedang digunakan, mohon diperbaiki • Agar dapat disediakan fasilitas pendaftaran online untuk konsultasi • Ruang konsultasi agar bisa seperti dulu, dekat dengan kantor petugas agar mudah dalam koordinasi/komunikasi pendaftar dengan petugas 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : • Agar dibuatkan daftar negatif list dan positif list bahan-bahan yang dipakai diproduksi pangan • PerKa BPOM terbaru dapat lebih tersosialisasikan lagi • Saran saya semoga pegawai BPOM lebih banyak lagi yg ditugaskan dalam mengawasi pedagang-pedagang makanan jajanan untuk anak sekolah • Agar petugas BPOM Pusat lebih sering ke daerah, dan membuka loket pelayanan e-registrasi 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : ▪ Sangat baik, tingkatkan terus pelayanan BPOM ▪ Semoga Ditrektorat Standarisasi Pangan lebih dapat mempertahankan pelayanan / pengaduan menjadi lebih baik lagi ▪ Pelayanan di Ditrektorat Standar ini sudah baik. Kompetensi beberapa Kasi, sangat baik. Meski masih ada perbedaan penanganan masalah. Saya puas dengan pelayanan di standar

Keterangan:

Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan beberapa poin, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

BAB XII

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT REGISTRASI PANGAN OLAHAN

1. Jumlah Populasi dan Responden

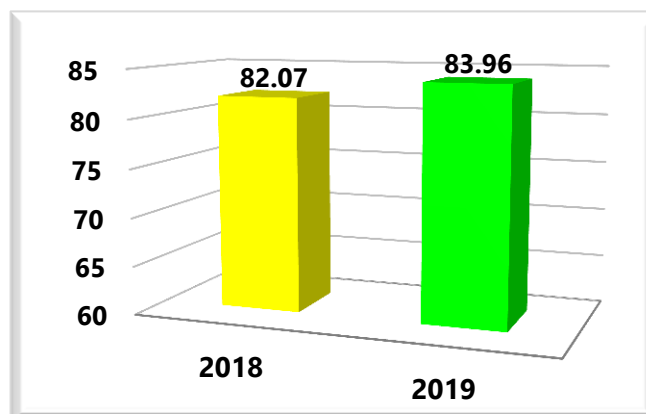
Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan tahun 2019 dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 38**.

Tabel 38. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan Tahun 2019

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Registrasi Pangan Olahan	947	273
2	Registrasi Bahan Tambahan Pangan	20	19
Jumlah		967	292

2. Hasil SKM

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 292 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **83,96**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Registrasi Pangan Olahan mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 26**.



Gambar 26. Perbandingan Nilai SKM Tahun 2018 dan 2019 pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 39**.

Tabel 39. Perbandingan Nilai SKM Per Unsur pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	81,58	80,84	83,56	2,72
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,20	80,17	81,68	1,51
U3	Waktu Penyelesaian	75,65	75,00	78,60	3,60
U4	Biaya/Tarif	75,49	75,86	78,94	3,08
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,33	79,79	80,57	0,78
U6	Kompetensi Pelaksana	84,30	82,76	84,25	1,49
U7	Perilaku Pelaksana	88,33	86,40	87,33	0,93
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,22	84,00	84,50	0,50
U9	Sarana, dan Prasarana	91,58	93,77	96,23	2,46
Total		83,08	82,07	83,96	1,89

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)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 40**.

Tabel 40. Nilai SKM Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
Registrasi Pangan Olahan	83,97	81,96	79,40	79,12	80,77	84,52	87,73	84,80	96,25	84,28
Registrasi Bahan Tambahan Pangan	77,63	77,63	67,11	76,32	77,63	80,26	81,58	80,26	96,05	79,39

3. Saran/Masukan Responden

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 41**.

Tabel 41. Saran/Masukan Responden Pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Registrasi Pangan Olahan (<i>E-Registration</i>)	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan - Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) - Sistem ereg baiknya dapat di akses 24 jam, tidak hanya hari

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	kerja dengan waktu 8 jam saja karena kami yang bekerja shift 2 atau 3 merasa keberatan dengan waktu yang sempit tersebut. • Ada timeline yang jelas dengan petugas seperti tercantum siapa nama petugas yang melakukan evaluasi, karena waktu timeline yang dijelaskan pada peraturan tidak sesuai dengan kondisi lapangan dan seringkali ditanggapi bahwa pekerjaan petugas menumpuk, kami sebagai pihak pemohon/perusahaan juga butuh transparansi yang jelas • Karena ini sudah berbasis online, disarankan semua kegiatan (upload data, pembayaran, penerimaan surat/berkas/hasil) diterima dalam bentuk soft file dan berkas/data asli bisa dikirim via pos tanpa harus ada pihak dari kami yang datang ke bpom langsung b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Jika memungkinkan waktu pelayanan bisa lebih awal • Kesesuaian waktu pemeriksaan lebih diperhatikan lagi • Lebih diperbanyak personil/kepala seksi untuk konsultasi, karena seringkali pendaftar konsultasi tidak mendapat bagian, untuk web e-reg.pom.go.id respon menjawab lebih dipercepat. c. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) • Mohon ditingkatkan SDM nya • Perlu diperbanyak pelatihan untuk menyesuaikan kekonstanan pemahaman revisi yang diberikan, karena sering kali revisi yang diminta oleh evaluator berbeda-beda dan hal tersebut menyebabkan beberapa desain label kami banyak yang tidak konsisten (yang dimaksud disini adalah 1 jenis produk dengan bermacam varian rasa) dan membutuhkan P5 lagi untuk menyesuaikan dengan desain yang terbaru (atau yang NIE nya keluar paling akhir) • Terkadang jawaban dari masing-masing petugas tidak sama satu sama lainnya, sehingga membuat kami bingung dan terus kembali berkonsultasi. d. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) • Pelayanan di pagi hari lebih ramah dibandingkan pelayanan setelah jam makan siang, mungkin karena lelah • Diberi petugas yang responsif dan peduli terhadap kesulitan pelanggan e. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) • Penanganan pengaduan pengguna layanan sudah baik, namun karena teleponnya susah dihubungi, lewat operator juga tidak bisa sehingga pelayanan kurang maksimal

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	• Mohon agar saluran penanganan pengaduan terutama terkait timeline melalui <i>email</i>, telepon dan <i>online chatting</i> dapat dimaksimalkan dan pendaftar juga mendapatkan <i>feedback</i> dari pengaduannya f. Unsur Sarana Prasarana (U9) • PC untuk aktifitas akun ereg lebih diperbanyak unitnya • Fasilitas ruang tunggu perlu ditambah dan ruangnya diperbesar • Tempat parkir mobil agak susah 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan Mengenai pendaftaran pabrik baru, kenapa lama sekali responnya 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: • Pada dasarnya sudah baik dan sangat mempermudah pengurusan perizinan, untuk pelayanan makin ditingkatkan lagi supaya semakin mudah dan cepat • Agar pelayanan dipertahankan dan kecepatan pelayanan ditingkatkan
Registrasi Bahan Tambahan Pangan (<i>E-Registration</i>)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur pelayanan a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) • Terkait pendaftaran manual yang sudah ditutup, mohon e-reg yang sekarang disempurnakan, banyak sekali menu yang tidak berjalan dengan semestinya • Peraturan BPOM yang terlalu sering berganti, mempunyai dampak pada produk dan label perusahaan, Perusahaan berusaha mengikuti peraturan akan tetapi muncul peraturan baru yang membuat pergantian kembali pada produk/label kami b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Dalam memberikan respon, evaluator dapat lebih cepat, • Proses <i>e-registration</i> diharapkan lebih cepat seperti tahun sebelumnya • Penambahan kasie untuk menangani tambahan data yang ada di Penilaian Keamanan Pangan, sehingga saat produsen melakukan pendaftaran dan kesulitan untuk memenuhi kelengkapan data, dapat dipercepat c. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) Persepsi petugas masih belum seragam, sehingga kadang kami masih mendapatkan informasi-informasi yang tidak sama terutama untuk klaim pangan d. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) Kalau setelah makan siang pelayanan tidak seramah di pagi hari, mungkin sudah lelah e. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) • Kekurangan hanya pada penanganan pengaduan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	- Mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan, sebaiknya lebih diperhatikan agar lebih mudah untuk dihubungi (terutama untuk line telepon), karena seringkali kami mengalami kesulitan dan hendak bertanya, akan tetapi kami tidak dapat menghubungi pihak BPOM, sehingga hal tersebut sangat menghambat kinerja kami, f. Unsur Sarana Prasarana (U9) - Sarana dan prasarana dispenser galon konsultasi kasie agar tidak dibatasi per perusahaan - Tempat duduk ruang tunggu diperbanyak - Parkiran mobil sulit, mohon dibuatkan parkiran khusus tamu - Mohon diperbanyak loket CS 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: - Pelayanan sudah baik. Mohon tetap dijaga - Banyak hal yang telah dilakukan oleh Direktorat Registrasi Pangan Olahan dalam mempermudah proses registrasi, Semoga ke depannya proses pendaftaran dapat selalu lebih dipersingkat dan dipermudah

Keterangan :

Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan beberapa poin, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN PANGAN OLAHAN RISIKO RENDAH DAN SEDANG

1. Jumlah Populasi dan Responden

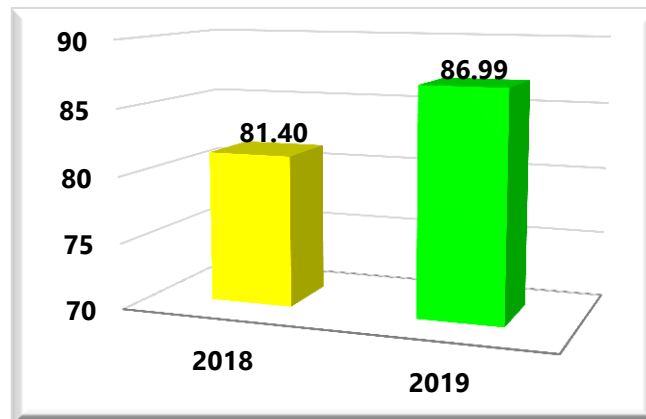
Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang tahun 2019 dilakukan terhadap 5 (lima) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 42**.

Tabel 42. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang Tahun 2019

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Surat Keterangan Impor	227	143
2	Surat Keterangan Ekspor	48	43
3	Sertifikasi <i>Hygine Sanitasi</i>	2	2
4	Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	2	2
5	Pendaftaran Produsen Bahan Tambahan Pangan	7	7
Jumlah		286	197

2. Hasil SKM

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 197 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,99**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Gambar 27**.



Gambar 27. Perbandingan Nilai SKM Tahun 2018 dan 2019 pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 43**.

Tabel 43. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	81,52	82,39	88,07	5,68
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,93	80,81	87,18	6,37
U3	Waktu Penyelesaian	74,31	79,93	83,63	3,70
U4	Biaya/Tarif	75,68	75,18	81,22	6,04
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,68	79,05	85,03	5,98
U6	Kompetensi Pelaksana	81,28	81,16	86,93	5,77
U7	Perilaku Pelaksana	79,28	81,34	88,07	6,73
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,18	80,81	86,68	5,87
U9	Sarana, dan Prasarana	80,17	91,90	96,07	4,16
Total		79,45	81,40	86,99	5,59

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)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 44**.

Tabel 44. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
SKI	89,69	88,46	85,31	82,34	86,19	87,94	88,29	87,06	97,20	88,05
SKE	84,88	86,05	81,98	77,91	82,56	85,47	88,37	85,47	97,67	85,59
Sertifikasi HS	87,50	75,00	75,00	75,00	87,50	87,50	87,50	100,00	87,50	84,72
Sertifikasi CPPOB	87,50	87,50	87,50	87,50	100,00	87,50	100,00	100,00	75,00	90,28
BTP	75,00	71,43	60,71	78,57	71,43	75,00	78,57	78,57	71,43	73,41

3. Saran/Masukan Responden

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 45**.

Tabel 45. Saran/Masukan Responden Pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah & Sedang

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Surat Keterangan Impor	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Persyaratan (U1) • Apabila ada persyaratan tambahan/baru untuk pengajuan permohonan rekomendasi impor harap disampaikan jauh hari sebelumnya, terutama analisa lab karena perlu waktu yang lama • Untuk informasi syarat-syarat pengajuan izin BPOM agar disediakan pada website BPOM, dan dapat didownload oleh pemohon b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) - Agar kecepatan pelayanan dapat ditingkatkan kembali c. Unsur Biaya/Tarif (U4) - Mohon untuk biaya dikurangi, dengan biaya yang ada sekarang dirasa masih mahal d. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) • Mohon kompetensi petugas dapat diseragamkan, seperti dalam memberikan informasi persyaratan agar pemohon tidak bingung • Mohon ada keseragaman dalam memberi informasi persyaratan antar kantor BPOM Pusat dan Balai POM di daerah e. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) • Agar respon email dapat dipercepat, segera diberikan balasan • Pengaduan melalui telepon kurang mendapat respon, dan nomor telepon yang ada sulit untuk dihubungi • Kecepatan respon atas keluhan atau kebutuhan informasi harap ditingkatkan lagi f. Unsur Sarana Prasarana, dan Prasarana (U9) • Agar segera diselesaikan setiap ada kendala sistem • Server BPOM tolong diupgrade, sering terjadi error • Agar disediakan tempat parkir yang cukup, baik untuk motor ataupun mobil

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Agar dapat dibuatkan sarana untuk konsultasi tanpa harus tatap muka namun dapat dipertanggungjawabkan, dalam arti, hasil konsultasi tersebut dapat dijadikan acuan apabila terjadi kendala saat pengajuan berkas 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Terus dukung perusahaan lokal supaya bisa berkembang baik
Surat Keterangan Ekspor	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Jika ada penolakan mohon sertakan nama evaluatornya juga, jangan hanya nama petugas saja b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) - Kecepatan waktu pelayanan harap ditingkatkan kembali - Agar proses rekomendasi dokumen bisa dipercepat maksimal 2 hari c. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) - Mohon ada keseragaman pemahaman dan persepsi antar petugas, agar tidak membingungkan - Untuk kebijakan dan aturan BPOM mohon dapat memberikan solusi yang jelas dan mudah dipahami d. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) - Pelayanan kurang ramah, petugas tidak memberikan senyuman, ataupun menyapa, mohon etika dapat dijaga. - Petugas terlambat datang, pengguna layanan terpaksa menunggu lama, sedangkan waktu pelayanan terbatas. e. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) - Pengaduan cukup sulit, berbelit, dan informasi yang diterima tumpang tindih antar bagian - Pengaduan/layanan via telepon sering diangkat namun langsung ditutup kembali, sulit dihubungi - Respon untuk pengaduan via email tidak ada balasan, ketika menghubungi via telepon hanya saling lempar antar bagian, tidak menyelesaikan masalah f. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) - Untuk pengelola IT BPOM agar memaksimalkan kinerjanya terkait sistem e-BPOM. Karena sistem yang error dapat merugikan pengguna dari segi dana dan waktu - Agar disediakan fasilitas untuk memberikan <i>feedback</i> dari pengguna layanan kepada petugas - Agar disediakan line telepon konsultasi khusus ke direktorat, tidak hanya Halo BPOM saja 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Kinerja yang sekarang sudah sangat baik , mohon ditingkatkan untuk menjadi lebih baik lagi
Sertifikasi HS	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan :

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) Mohon dapat ditingkatkan ketelitiannya 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Tetap pertahankan layanan dan tingkatkan proses ketelitian
Sertifikasi CPPOB	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Agar pengajuan CPPOB dapat dilakukan secara online b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Petugas agar ditambah sehingga lebih cepat c. Unsur Biaya/Tarif (U4) Biaya dirasa masih terlalu mahal d. Unsur Sarana, dan Prasarana (U9) Fasilitas yang ada agar dapat ditingkatkan kembali 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Pendaftaran Produsen BTP	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Proses pengurusan BTP sangat lama, butuh waktu sekitar 4 bulan, <i>followup</i> juga kurang, penanggung jawab sering dialihkan kepada orang lain b. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) • Agar dilakukan tambahan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi • Agar petugas dapat lebih informatif, dan responsif dalam memberikan pelayanan 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -

Keterangan:

Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan beberapa poin, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

BAB XIV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN PANGAN OLAHAN RISIKO TINGGI DAN TEKNOLOGI BARU

1. Jumlah Populasi dan Responden

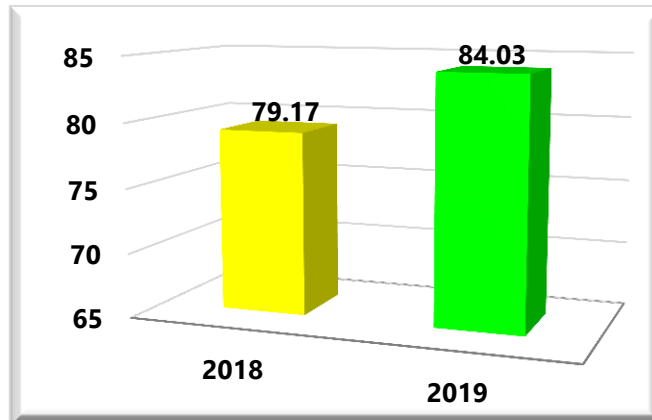
Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru tahun 2019 dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden dapat dilihat pada **Tabel 46**.

Tabel 43. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru Tahun 2019

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pelayanan Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik untuk pangan olahan tertentu	1	1
2	Program Manajemen Risiko	3	3
Jumlah		4	4

2. Hasil SKM

Hasil survei dengan jumlah sebanyak 4 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **84,03**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Gambar 28**.



Gambar 28. Perbandingan Nilai SKM Tahun 2018 dan 2019 pada Direktorat Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 47**.

Tabel 47. Nilai SKM Per Unsur pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Proporsional & rata-rata 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	75,00	81,25	6,25
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,00	75,00	-
U3	Waktu Penyelesaian	75,00	75,00	-
U4	Biaya/Tarif	87,50	68,75	-18,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,00	87,50	12,50
U6	Kompetensi Pelaksana	75,00	93,75	18,75
U7	Perilaku Pelaksana	75,00	87,50	12,50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100,00	100,00	-
U9	Sarana, dan Prasarana	75,00	87,50	12,50
Total		79,17	84,03	4,86

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)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 48**.

Tabel 48. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
Pelayanan Sertifikasi CPPOB	75,00	75,00	75,00	50,00	75,00	100,00	75,00	100,00	75,00	77,78
Program Manajemen Risiko	83,33	75,00	75,00	75,00	91,67	91,67	91,67	100,00	91,67	86,11

3. Saran/Masukan Responden

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 49**.

Tabel 49. Saran/Masukan Responden Pada Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pelayanan Sertifikasi CPPOB untuk pangan olahan tertentu	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) Penanganan pengaduan sudah cepat tetapi informasi yang didapat belum sesuai dengan yang diharapkan, terkadang harus menunggu untuk ditanyakan ke bagian terkait 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan Harus lebih baik lagi 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: -
Program Manajemen Risiko	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan a. Unsur Waktu Pelayanan (U3) Harap prosesnya lebih dipermudah dan dipercepat b. Unsur Sarana Prasarana (U9) • Website PMR perlu diupgrade untuk memenuhi keperluan update dan pengajuan informasi baru • Agar dapat menggunakan inovasi berbasis IT untuk peningkatan pelayanan, agar dapat mengadakan event/program edukasi dengan industri terkait penerapan aturan, agar dapat memperhatikan masukan terkait aspek bisnis dari industri terkait perancangan aturan-aturan, agar peraturan terkait pangan dapat selaras dengan perkembangan FSMS yang berkembang dan kebutuhan bisnis industri. 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan: - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: • Semoga pelayanan yang baik ini dapat dipertahankan. • Sering membuat pertemuan dengan user tentang update peraturan baru atau ada ilmu baru • Semoga semua kompetensi yang dimiliki dapat membantu menerapkan peraturan • Sudah sesuai dan cukup puas dengan pelayanan BPOM • Agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA

1. Jumlah Populasi dan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 50**.

Tabel 50. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Tahun 2019

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Konsultasi terkait Penerapan Cara Produksi Pangan yang Baik untuk UMKM	1	1
2	Konsultasi terkait tata cara mendapatkan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)	2	2
Jumlah		3	3

2. Hasil SKM

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 3 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **81,48**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha tahun 2019 dapat dilihat pada **Tabel 51**.

Tabel 51. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Tahun 2019

Unsur Layanan		Metode Proporsional 2019
U1	Persyaratan	75,00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,00
U3	Waktu Penyelesaian	75,00
U4	Biaya/Tarif	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,00

Unsur Layanan		Metode Proporsional 2019
U6	Kompetensi Pelaksana	75,00
U7	Perilaku Pelaksana	83,33
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100,00
U9	Sarana dan Prasarana	75,00
Total		81,48

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)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 52**.

Tabel 52. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
Konsultasi terkait Penerapan CPPB untuk UMKM	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	80,56
Konsultasi terkait tata cara mendapatkan SPP-IRT	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	75,00	87,50	100,00	75,00	81,94

3. Saran/Masukan Responden

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori, sesuai **Tabel 53**.

Tabel 53. Saran/Masukan Responden Pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku usaha

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Konsultasi terkait Penerapan Cara Produksi Pangan yang Baik untuk UMKM	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan - Unsur Persyaratan (U1) Syarat kurang detail, kurang paham dan persyaratan kurang lengkap (daftar MD) - Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) <i>Agar fast respon</i> - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: - - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: -

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Konsultasi terkait tata cara mendapatkan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)	1. Saran/masukan yang tercakup unsur pelayanan: - 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: Mohon agar diadakan sosialisasi dan pembinaan UMKM lebih ditingkatkan, juga terkait penerapan halal 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: -

BAB XVI

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL

1. Jumlah Populasi Responden

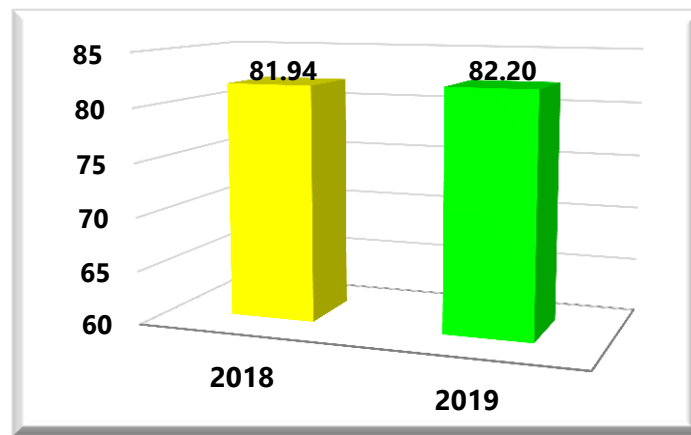
Survei Kepuasan Masyarakat pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional dilakukan terhadap 7 (tujuh) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 54**.

Tabel 54. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Tahun 2019

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Jasa Pengujian	10	10
2	Pelatihan	7	7
3	Penjualan Baku Pembanding Farmakope Indonesia	10	10
4	Penjualan Hewan Uji	5	5
5	Penjualan Baku Pembanding Bakteri	4	4
6	Jasa Uji Profisiensi	6	6
7	Jasa Kalibrasi	7	7
Jumlah		49	49

2. Hasil SKM

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 49 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **82,20**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (PPOMN) tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 29**.



Gambar 29. Perbandingan Nilai SKM PPPOMN Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur layanan pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 55**.

Tabel 55. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada PPPOMN Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	79,76	84,09	82,14	-1,95
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,36	86,36	80,61	-5,75
U3	Waktu Penyelesaian	79,61	82,95	77,55	-5,40
U4	Biaya/Tarif	66,96	67,05	72,96	5,91
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,19	77,27	80,10	2,83
U6	Kompetensi Pelaksana	78,57	81,82	83,16	1,35
U7	Perilaku Pelaksana	80,80	85,23	88,27	3,04
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	82,59	90,91	95,92	5,01
U9	Sarana, dan Prasarana	79,02	81,82	79,08	-2,74
Total		78,21	81,94	82,20	0,26

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)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 56**.

Tabel 56. Nilai SKM Per Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan pada PPPOMN Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
Jasa Pengujian	82,50	77,50	77,50	75,00	77,50	85,00	85,00	95,00	75,00	81,11
Pelatihan	78,57	75,00	75,00	60,71	78,57	78,57	85,71	96,43	75,00	78,17
Penjualan BPFI	82,50	85,00	77,50	72,50	85,00	80,00	90,00	97,50	82,50	83,61
Penjualan Hewan Uji	90,00	95,00	90,00	75,00	85,00	90,00	95,00	100,00	90,00	90,00
Penjualan Baku Pembanding Bakteri	75,00	81,25	75,00	75,00	75,00	81,25	93,75	100,00	81,25	81,94
Jasa Uji Profisiensi	79,17	70,83	62,50	66,67	75,00	75,00	83,33	87,50	70,83	74,54
Jasa Kalibrasi	85,71	82,14	85,71	85,71	82,14	92,86	89,29	96,43	82,14	86,90

3. Saran/Masukan Responden

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 57**.

Tabel 57. Saran/Masukan Responden Pada PPPOMN

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Jasa Pengujian	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: - Unsur Waktu Penyelesaian(U3) - Mohon untuk sampling agar bisa dipercepat waktunya - Mohon agar ditingkatkan jumlah sampel yang akan diuji - Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Dalam pengujian produk agar diinfokan progres pengujian dan sebaiknya ada fasilitas booking pengujian sehingga bisa dapat terjadwal jika ingin melakukan pengujian. - Unsur Sarana dan Prasarana (U9) - Diharapkan tempat parkir bisa diperluas - Diperbanyak laboratorium pengujian untuk sterilitas - Saran/masukan lain di luar unsur layanan: - - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: - Pelayanan sudah baik - Tetap pertahankan pelayanan yang sudah baik
Pelatihan	- Saran/masukan yang tercakup unsur pelayanan: - Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) - Saat pelatihan sebaiknya ada jadwal yang lebih rinci sehingga tidak menunggu terlalu lama - Asistensi CAPA perlu diadakan secara rutin untuk mempercepat proses reviu yang berjalan 2 arah antara BPOM dengan industri farmasi - Unsur Sarana dan Prasarana (U9) Lebih ditingkatkan fasilitas untuk penerimaan pelatihan dan pengujian - Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: -

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: • Pertahankan dan ditingkatkan • Sudah baik
Penjualan Baku Pembanding Farmakope Indonesia	1. Saran/masukan yang tercakup unsur pelayanan: - Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yaitu: • Diharapkan tempat parkir diperluas serta sediakan toilet di lantai 1 • Fasilitas website BPFI akan sangat mendukung - Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) • Agar produk BPFI lebih lengkap dan <i>update</i> • Agar BPFI dilengkapi informasi <i>expire date</i> 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: Diharapkan mempunyai daftar pelanggan 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: -
Penjualan Hewan Uji	1. Saran/masukan yang tercakup unsur pelayanan: - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Penyediaan hewan yang lebih cepat - Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Kalau bisa berat badan maksimal tikusnya ditingkatkan, sehingga waktu aklimatisasi di lab nya hanya seminggu dan tidak perlu tambahan waktu pembesaran sampai BB 200 gram sebelum hewan diteliti. 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: Ditambahkan pelayanan pengiriman khususnya untuk hewan uji 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: Tetap jaga kualitas kerja saat ini
Penjualan Baku Pembanding Bakteri	1. Saran/masukan yang tercakup unsur pelayanan: - 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: Secara Keseluruhan proses membeli bakteri mudah, petugas juga mudah di hubungi
Jasa Uji Profisiensi	1. Saran/masukan yang tercakup unsur pelayanan: - Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Untuk jadwal uji profisiensi, jika ada perubahan jadwal dari yang seharusnya sebaiknya segera diberitahukan kepada pelanggan - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Pelayanan agar dipercepat • Laporan hasil uji profisiensi mohon agar lebih cepat, tidak perlu menunggu sampai tahun berikutnya. - Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) Mohon respon yang cepat jika ada pengaduan - Unsur Sarana dan Prasarana (U9) Perlu dikembangkan penggunaan sarana teknologi informasi/ online dalam pengelolaan uji profisiensi untuk kemudahan dan kecepatan pelaksanaan uji profisiensi 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: • Terus tingkatkan, dengan uji profisiensi yang lebih bervariasi • Lebih banyak produk untuk uji profisiensi

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: -
Jasa Kalibrasi	1. Saran/masukan yang tercakup unsur pelayanan: a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Memberikan updating informasi jika ada perubahan pada layanan kepada pelanggan tetap Kalau bisa bayarnya belakangan setelah proses kalibrasi dilakukan b. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) • Ditingkatkan pelayanannya (tambah ruang lingkup kalibrasinya) • Ruang lingkupnya tolong ditambah 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: • Semangat dan harus jauh lebih baik lagi • Untuk kedepannya lebih ditingkatkan lagi

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN DUKUNGAN STRATEGIS PIMPINAN

1. Jumlah Populasi dan Responden

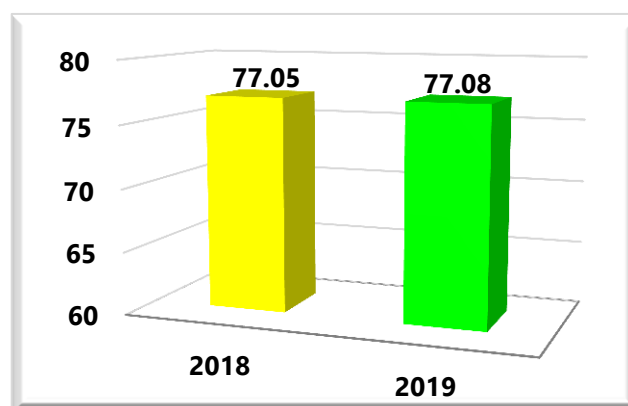
Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan tahun 2019 dilakukan terhadap konsumen yang menerima Layanan Pengaduan dan Informasi pada periode 1 November 2018 - 19 Desember 2018 dengan jumlah populasi dan responden dapat dilihat pada **Tabel 58**.

Tabel 58. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan Tahun 2019

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Pengaduan dan Informasi	3.014	341

2. Hasil SKM

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 341 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **77,08**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 30**.



Gambar 30. Nilai SKM Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur Layanan pada Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 59**.

Tabel 59. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Proporsional & rata-rata 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	77,47	76,98	-0,49
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,37	74,93	-0,44
U3	Waktu Penyelesaian	71,11	71,11	0,00
U4	Biaya/Tarif	-	-	-
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,37	75,81	0,44
U6	Kompetensi Pelaksana	75,67	76,32	0,65
U7	Perilaku Pelaksana	80,91	78,74	-2,17
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	72,83	89,88	17,05
U9	Sarana dan Prasarana	87,65	72,87	-14,78
Total		77,05	77,08	0,03

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)

3. Saran/Masukan Responden

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu :

1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan :
 - a. Unsur Persyaratan (U1)

Agar pelayanannya lebih detail
 - b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)
 - Extension diperjelas disetiap devisi
 - Agar pertanyaan yang diberikan oleh *coustemer* bisa langsung dijawab
 - c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)
 - Agar balasan pengaduan dan informasi via sms lebih dipercepat
 - Kecepatan *feedback* dipercepat, jawaban di BPOM agak lama
 - d. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Agar lebih update dalam memberikan informasi legalitas produk dan makanan

- e. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)
 - CS nya harus ditingkatkan lagi kualitasnya
 - Agar lebih memberikan solusi supaya konsumen langsung mendapatkan apa yang diinginkan
 - CS kurang menguasai dalam menjawab pertanyaan konsumen
 - Agar ditingkatkan lagi respon dan kinerja karyawannya
- f. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)
 - Karyawan kurang ramah tidak melayani dengan baik untuk pengaduan melalui telpon
 - SDM nya agar lebih kooperatif lagi
- g. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)
 - Agar pengaduan segera ditindak lanjuti apa yang diadukan
 - Banyak masyarakat sekarang melakukan pengaduan melalui media sosial seperti instagram atau whatsapp, jika ada hal pengaduan atau komplain sebaiknya fast respon
- h. Unsur Sarana dan Prasarana (U9)
 - Agar disediakan akses HP melalui nomer GSM agar lebih mudah terjangkau untuk mengajukan sesuatu
 - Web diperbanyak agar masyarakat mudah untuk mengakses layanan yang berhubungan dengan BPOM
- 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan:
 - Agar bisa melayani makanan itu halal atau haram serta berbahaya tidaknya makanan tersebut
 - Jika bisa BPOM dan MUI bersatu memberikan legitimasi dan sertifikasi
 - Agar mengadakan seminar kemudahan dalam izin mengedarkan produk kepasaran
- 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan:
 - Sudah cukup baik dan berkesan
 - Sudah bagus lebih tingkatkan lagi
 - Setiap dihubungi CS sangat informatif

Keterangan:

Saran diatas hanya berupa ringkasan beberapa poin, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

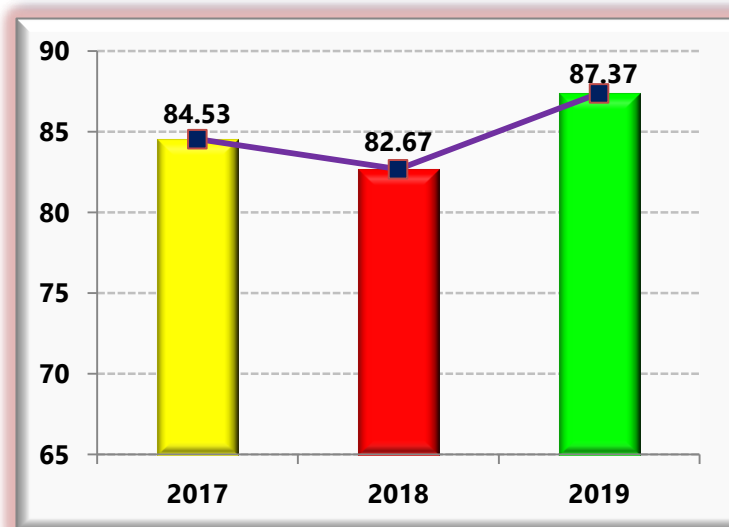
BAB XVIII

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BESAR/BALAI POM

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada unit pelayanan Balai Besar/Balai POM dijabarkan dalam hasil penilaian survei kepuasan masyarakat Balai Besar/Balai POM dan masing-masing unsur pelayanan. Dalam rangka mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 kemudian dilakukan perbandingan dengan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 dan 2017.

1. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Besar/Balai POM

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dengan 3.064 responden pada 33 (tiga puluh tiga) unit kerja di lingkungan Balai Besar/Balai POM tahun 2019 menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **87,37**. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Balai Besar/Balai POM mendapat kategori **B** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Baik**. Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Balai Besar/Balai POM tahun 2017 s/d tahun 2019 disajikan pada **Gambar 31**.



Gambar 31. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar/Balai POM tahun 2017 – 2019

2. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan Balai Besar/Balai POM tahun 2018 dan tahun 2019 dapat dilihat pada **Tabel 60**.

Tabel 60. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Balai Besar/Balai POM Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Kenaikan/ Penurunan
			2018	2019	
U1	Persyaratan	83,14	83,18	85,38	2,19
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,46	82,10	84,94	2,84
U3	Waktu Penyelesaian	79,76	80,48	84,47	3,99
U4	Biaya/Tarif	70,27	71,29	85,90	14,61
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,74	81,46	84,80	3,33
U6	Kompetensi Pelaksana	83,06	83,80	88,02	4,22
U7	Perilaku Pelaksana	86,46	86,40	89,95	3,55
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,05	91,71	95,80	4,09
U9	Sarana dan Prasarana	83,48	83,60	87,05	3,45
Total nilai		82,38	82,67	87,37	4,70

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)

3. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan

Perbandingan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik pada masing-masing unit pelayanan tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Tabel 61**.

Tabel 61. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Balai Besar/Balai POM Tahun 2018 dan 2019

Unit Pelayanan	Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Kenaikan/ Penurunan
		2018	2019	
Balai Besar POM Di Banda Aceh	76,98	81,11	84,41	3,30
Balai Besar POM Di Medan	82,50	81,87	89,12	7,25
Balai Besar POM Di Padang	76,75	78,28	87,77	9,49
Balai Besar POM Di Pekanbaru	89,11	89,95	90,24	0,29
Balai Besar POM Di Palembang	76,91	77,20	94,39	17,19
Balai Besar POM Di Bandar Lampung	84,64	83,73	85,16	1,43
Balai Besar POM Di Jakarta	79,63	79,63	86,17	6,54
Balai Besar POM Di Bandung	78,84	77,56	87,28	9,72
Balai Besar POM Di Semarang	80,78	81,60	86,51	4,91
Balai Besar POM Di Yogyakarta	81,48	81,88	87,91	6,03

Unit Pelayanan	Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Kenaikan/ Penurunan
		2018	2019	
Balai Besar POM Di Surabaya	87,04	86,58	94,20	7,62
Balai Besar POM Di Serang	85,71	85,71	85,82	0,11
Balai Besar POM Di Denpasar	86,39	85,37	91,32	5,95
Balai Besar POM Di Mataram	82,18	82,18	86,90	4,72
Balai Besar POM Di Pontianak	79,17	79,17	89,40	10,23
Balai Besar POM Di Palangka Raya	83,70	83,63	86,96	3,33
Balai Besar POM Di Banjarmasin	82,47	82,47	87,90	5,43
Balai Besar POM Di Samarinda	84,95	84,95	86,03	1,08
Balai Besar POM Di Manado	80,70	80,79	81,15	0,36
Balai Besar POM Di Makassar	79,11	78,97	88,77	9,80
Balai Besar POM Di Jayapura	79,72	79,72	86,52	6,80
Balai POM Di Jambi	86,51	86,51	79,42	-7,09
Balai POM Di Bengkulu	86,18	86,18	90,32	4,14
Balai POM Di Batam	81,72	81,41	87,44	6,03
Balai POM Di Kupang	82,87	82,87	83,21	0,34
Balai POM Di Palu	84,47	84,47	86,02	1,55
Balai POM Di Kendari	80,17	80,17	87,58	7,41
Balai POM Di Ambon	82,64	82,64	84,76	2,12
Balai POM Di Pangkalpinang	83,70	83,70	80,28	-3,42
Balai POM Di Gorontalo	88,74	88,74	88,06	-0,68
Balai POM Di Manokwari	78,06	78,06	94,44	16,39
Balai POM Di Mamuju	-	-	82,64	-
Balai POM Di Sofifi	-	-	79,56	-
Total nilai	82,38	82,67	87,37	4,70

Keterangan: Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017

	: 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)

BAB XVIII

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER BALAI BESAR/ BALAI POM

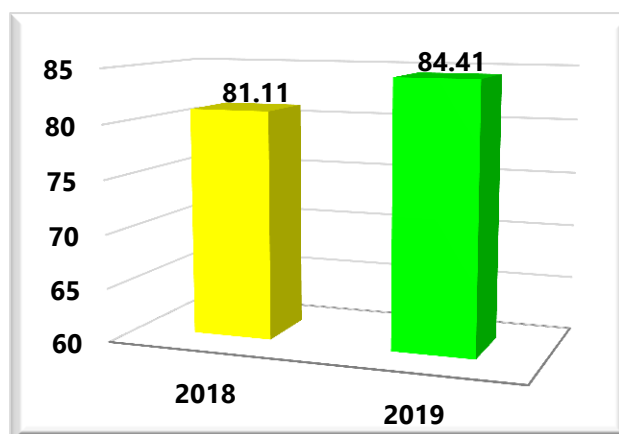
1. Hasil SKM BBPOM di Banda Aceh

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Banda Aceh dilakukan terhadap 2 (dua) layanan, dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 62**.

Tabel 62. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada BBPOM di Banda Aceh Tahun 2019

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Pengujian	25	24
Layanan Informasi dan Pengaduan	80	66
Jumlah	105	90

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 90 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **84,41**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Banda Aceh mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Banda Aceh tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 32**.



Gambar 32. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Banda Aceh Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Banda Aceh tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 63**.

Tabel 63. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Banda Aceh Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/ Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	75,89	76,67	80,00	3,33
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	64,29	76,67	82,50	5,83
U3	Waktu Penyelesaian	65,18	78,33	81,39	3,06
U4	Biaya/Tarif	58,93	66,67	89,72	23,05
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,29	80,00	81,11	1,11
U6	Kompetensi Pelaksana	66,96	81,67	82,78	1,11
U7	Perilaku Pelaksana	91,07	83,33	83,33	0,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,11	98,33	96,11	-2,22
U9	Sarana, dan Prasarana	82,14	88,33	82,78	-5,55
Total		76,98	81,11	84,41	3,30

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 64**.

Tabel 64. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Banda Aceh Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	78,13	84,38	79,17	68,75	81,25	84,38	84,38	96,88	75,00	81,37
Layanan Informasi dan Pengaduan	80,68	81,82	82,20	97,35	81,06	82,20	82,95	95,83	85,61	85,52

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 65**.

Tabel 65. Saran / Masukan Responden Pada BBPOM di Banda Aceh Tahun 2019

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Sarana dan Prasarana (U9) Mohon lahan parkir diperluas 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Semoga kedepan pelayanan lebih ditingkatkan lagi 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan -
Layanan Informasi dan Pengaduan	-

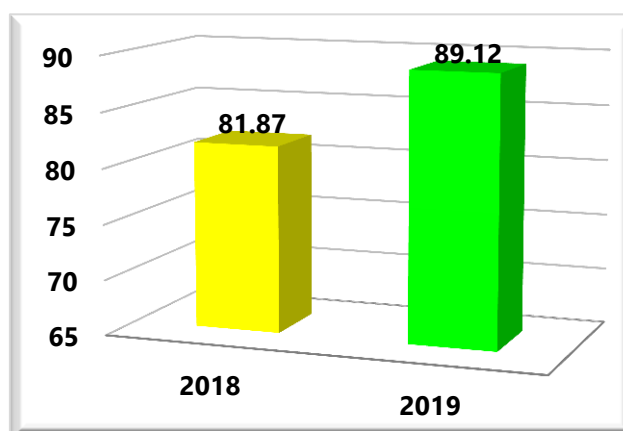
2. Hasil SKM BBPOM di Medan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Medan dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan, dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 66**.

Tabel 66. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada BBPOM di Medan Tahun 2019

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Pengujian	11	11
SKI/SKE	38	35
Layanan Informasi dan Pengaduan	210	136
Jumlah	259	182

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 182 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,12**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Medan mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Medan tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 33**



Gambar 33. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Medan Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Medan tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 67**.

Tabel 67. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Medan Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/ Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	84,21	83,60	85,85	2,25
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,06	80,65	89,56	8,91
U3	Waktu Penyelesaian	80,62	80,11	85,71	5,60

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/ Turun
			2018	2019	
U4	Biaya/Tarif	77,62	75,54	83,79	8,25
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,06	79,57	86,68	7,11
U6	Kompetensi Pelaksana	82,96	82,80	89,97	7,17
U7	Perilaku Pelaksana	85,10	84,68	93,96	9,28
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,91	91,13	97,66	6,53
U9	Sarana, dan Prasarana	79,96	78,76	89,87	11,11
Total		82,50	81,87	89,12	7,25

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 68**.

Tabel 68. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Medan Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	95,45	93,18	97,73	100,00	100,00	93,18	90,91	84,09	84,09	93,18
SKI/SKE	87,86	88,57	88,57	92,14	92,86	92,86	94,29	98,57	92,86	92,06
Layanan Informasi dan Pengaduan	84,56	89,52	84,01	80,33	84,01	88,97	94,12	98,53	88,24	88,03

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 69**.

Tabel 69. Saran/Masukan Responden pada BBPOM di Medan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	-
SKI/SKE	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan : Diharapkan SKE/SKI elektronik dapat dicetak/print 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Tingkatkan dan pertahankan kinerja BBPOM Medan
Layanan Informasi dan Pengaduan	-

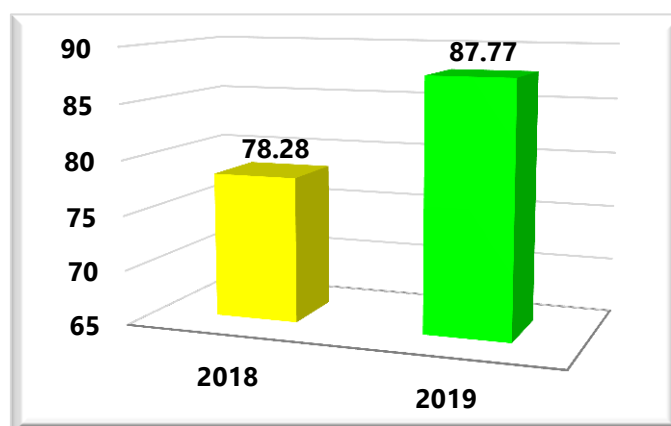
3. Hasil SKM BBPOM di Padang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Padang dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan, dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 70**.

Tabel 70. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada BBPOM di Padang Tahun 2019

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	17	16
2	SKI/SKE	1	1
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	129	97
Jumlah		147	114

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 114 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,77**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Padang mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Padang tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 34**.



Gambar 34. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Padang Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Padang tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 71**.

Tabel 71. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Padang Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/ Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	77,40	79,50	82,89	3,39
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	76,86	78,50	82,89	4,39

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U3	Waktu Penyelesaian	76,86	78,50	83,33	4,83
U4	Biaya/Tarif	68,62	63,00	95,61	32,61
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,60	78,00	82,02	4,02
U6	Kompetensi Pelaksana	76,86	78,50	86,84	8,34
U7	Perilaku Pelaksana	78,99	82,50	89,91	7,41
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	81,65	87,50	98,68	11,18
U9	Sarana, dan Prasarana	76,86	78,50	87,72	9,22
Total		76,75	78,28	87,77	9,49

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 72**.

Tabel 72. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Padang

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	84,38	85,94	82,81	68,75	79,69	84,38	85,94	98,44	84,38	83,85
SKI/SKE	75,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,22
Layanan Informasi dan Pengaduan	82,73	82,22	83,25	100,00	82,22	87,11	90,46	98,71	88,14	88,32

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 73**.

Tabel 73. Saran/Masukan Responden pada BBPOM di Padang

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Waktu Pelayanan (U3) Agar pelayanan dapat dipercepat, terutama untuk pelaporan ke masyarakat - Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : - Sudah mudah dipahami, dan harap dipertahankan - Sudah baik agar dapat dipertahankan - semoga pelayanan di bpom menjadi lebih baik
SKI/SKE	-
Layanan Informasi	Saran/masukan yang tercakup unsur layanan :

Jenis Layanan	Saran/Masukan
dan Pengaduan	- Unsur Waktu Pelayanan (U3) Harap ditingkatkan lagi kecepatan pelayanannya - Unsur Perilaku Petugas (U7) Harap dipertahankan perilaku petugas yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan - Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - Mohon disediakan waktu yang cukup dengan materi lebih banyak, agar tidak terburu-buru dan dapat lebih maksimal - Agar disediakan <i>Print out</i> materi yang mencukupi - Lebih gencar lagi memfasilitasi legalitas BPOM/ izin edar produk ikan guna peningkatan produk UMKM - Semoga selalu ada pelatihan / sosialisasi dari BPOM kepada UKM, seperti mengenai pentingnya izin edar, dan tata cara pengurusannya agar lebih cepat - Harus lebih meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dan pengawasan juga harus lebih ditingkatkan terhadap peredaran barang ilegal agar tidak ada peredaran barang ilegal di pasaran - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : - Sejauh ini sangat puas dengan pelayanan - Tetap pertahankan pelayanan yang sudah baik selamanya - Semoga mimpi saya terwujud untuk membuat kemasan makanan yang berizin BPOM dan PIRT

4. Hasil SKM BBPOM di Pekanbaru

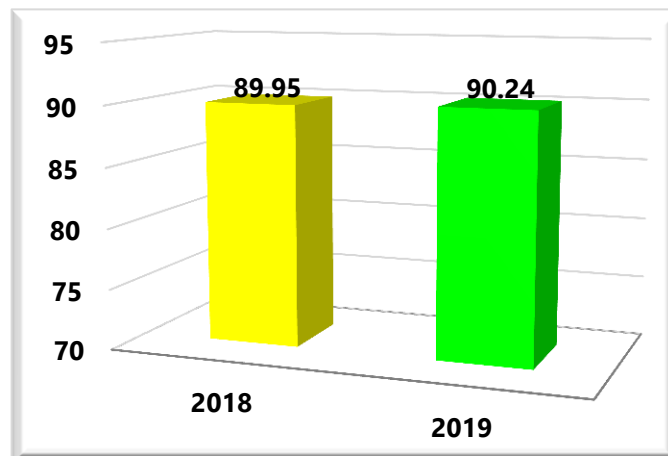
Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Pekanbaru dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan, dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 74**.

Tabel 74. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada BBPOM di Pekanbaru Tahun 2019

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	8	8
2	SKI/SKE	2	2
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	105	83
Jumlah		115	93

Pada Layanan Informasi dan Pengaduan, dari 83 jumlah sampel yang diperlukan hanya 58 responden yang diperoleh. Sampai dengan pelaksanaan survei berakhir, jumlah responden pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pekanbaru sebanyak 68 responden. Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 68 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **90,24**.

Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Pekanbaru mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Pekanbaru tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 35**.



Gambar 35. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Pekanbaru Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Pekanbaru tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 75**.

Tabel 75. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Pekanbaru Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	88,94	89,71	88,60	-1,11
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,51	90,44	88,24	-2,20
U3	Waktu Penyelesaian	93,75	97,06	88,24	-8,82
U4	Biaya/Tarif	65,02	58,09	88,24	30,15
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,82	91,18	87,87	-3,31
U6	Kompetensi Pelaksana	90,87	92,65	88,60	-4,05
U7	Perilaku Pelaksana	98,44	99,26	93,38	-5,88
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,31	97,79	95,96	-1,83
U9	Sarana, dan Prasarana	90,26	93,38	93,01	-0,37
Total		89,11	89,95	90,24	0,29

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 76**.

Tabel 76. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Pekanbaru Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	100,00	100,00	100,00	50,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	94,44
SKI/SKE	100,00	75,00	87,50	87,50	87,50	75,00	100,00	100,00	87,50	88,89
Layanan Informasi dan Pengaduan	86,64	87,07	86,64	93,53	86,21	87,50	92,24	95,26	92,24	89,70

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 77**.

Tabel 77. Saran/Masukan Responden pada BBPOM di Pekanbaru Tahun 2019

Jenis Layanan	Saran/ masukan
Pengujian	-
SKI/SKE	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - - Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : - Pelayanan secara umum sangat memuaskan, terima kasih - Tetap pertahankan kinerja BPOM yang sudah baik
Layanan Informasi dan Pengaduan	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) - Ditambahkan uji lab untuk produk masa simpan dan kandungan gizi pada produk UKM - Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - Kedepannya kalau bisa ada di setiap kabupaten/kota - Agar di Kabupaten Siak dibuatkan loka - Tetap tanpa KKN - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : - Semangat terus BBPOM Pekanbaru untuk memberikan pelayanan edukasi kepada pihak sekolah khususnya - Sudah yang terbaik - Semoga kedepannya semakin baik pelayanannya - Pelayanan sudah cukup baik dan memuaskan

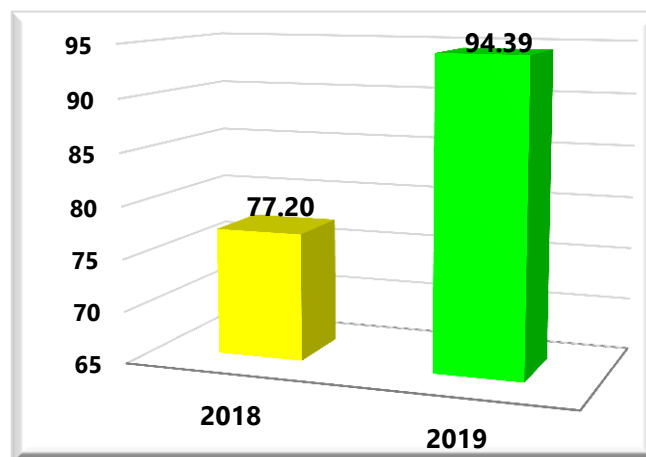
5. Hasil SKM BBPOM di Palembang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Palembang terhadap 3 (tiga) layanan, dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 78**.

Tabel 78. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada BBPOM di Palembang Tahun 2019

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	11	11
2	SKI/SKE	9	9
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	34	31
Jumlah		54	51

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 51 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **94,39**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Palembang mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Palembang tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 36**.



Gambar 36. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Palembang Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Palembang tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 79**.

Tabel 79. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Palembang Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	77,94	78,45	83,33	4,88
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	76,90	77,59	90,20	12,61
U3	Waktu Penyelesaian	75,43	75,86	97,06	21,20
U4	Biaya/Tarif	71,75	71,55	89,22	17,67

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/ Turun
			2018	2019	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,47	76,72	95,10	18,38
U6	Kompetensi Pelaksana	78,25	78,45	99,02	20,57
U7	Perilaku Pelaksana	80,02	80,17	98,04	17,87
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	79,29	79,31	99,51	20,20
U9	Sarana, dan Prasarana	76,16	76,72	98,04	21,32
Total		76,91	77,20	94,39	17,19

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 80**.

Tabel 80. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Palembang Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	77,27	88,64	100,00	86,36	86,36	100,00	95,45	100,00	95,45	92,17
SKI/SKE	88,89	91,67	94,44	97,22	97,22	100,00	100,00	100,00	100,00	96,60
Layanan Informasi dan Pengaduan	83,87	90,32	96,77	87,90	97,58	98,39	98,39	99,19	98,39	94,53

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 81**.

Tabel 81. Saran/Masukan Responden Pada BBPOM di Palembang Tahun 2019

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	-
SKI/SKE	-
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Saran/masukan yang tercakup unsur pelayanan: Unsur Sarana dan Prasarana (U9) Ruang tunggu panas, tidak ada AC 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: -

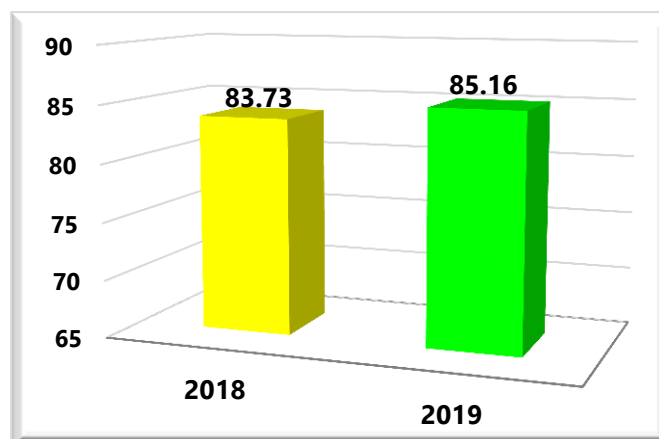
6. Hasil SKM BBPOM di Bandar Lampung

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Bandar Lampung dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 82**.

Tabel 82. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada BBPOM di Bandar Lampung Tahun 2019

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	4	4
2	SKI/SKE	2	2
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	220	140
Jumlah		226	146

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 146 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **85,16**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Bandar Lampung mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Bandar Lampung tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 37**.



Gambar 37. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Bandar Lampung Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Bandar Lampung tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 83**.

Tabel 83. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Bandar Lampung Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/ Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	91,15	86,62	80,48	-6,14
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,11	84,60	83,90	-0,70
U3	Waktu Penyelesaian	80,59	82,32	81,68	-0,64
U4	Biaya/Tarif	73,12	68,43	84,42	15,99
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,40	82,07	84,25	2,18
U6	Kompetensi Pelaksana	82,92	83,59	85,10	1,51
U7	Perilaku Pelaksana	85,93	86,11	88,36	2,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,63	94,95	93,84	-1,11
U9	Sarana, dan Prasarana	81,95	84,85	84,42	-0,43
Total		84,64	83,73	85,16	1,43

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 84**.

Tabel 84. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Bandar Lampung Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
Pengujian	81,25	87,50	87,50	75,00	93,75	87,50	100,00	100,00	87,50	88,89
SKI/SKE	75,00	87,50	87,50	75,00	100,00	100,00	100,00	100,00	87,50	90,28
Layanan Informasi dan Pengaduan	80,54	83,75	81,43	84,82	83,75	84,82	87,86	93,57	84,29	84,98

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori, namun tidak ada responden yang memberikan saran/masukan.

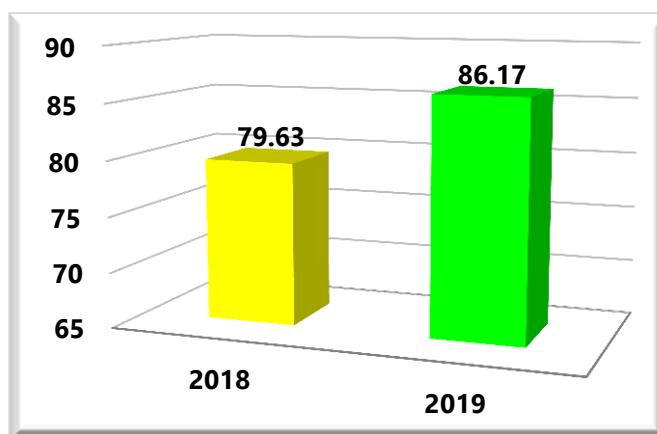
7. Hasil SKM BBPOM di Jakarta

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Jakarta dilakukan terhadap terhadap 2 (dua) layanan, dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 85**.

Tabel 85. Jumlah Populasi dan Responden tiap Layanan pada BBPOM di Jakarta Tahun 2019

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	5	5
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	50	44
	Jumlah	55	49

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 49 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,17**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Jakarta mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Jakarta tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 38**.



Gambar 38. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Jakarta Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Jakarta tahun 2019 dapat dilihat pada **Tabel 86**.

Tabel 86. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Jakarta Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U1	Persyaratan	86,11	82,14	-3,97
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77,78	81,63	3,85
U3	Waktu Penyelesaian	75,00	83,16	8,16
U4	Biaya/Tarif	63,89	90,31	26,42
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,78	85,71	7,93
U6	Kompetensi Pelaksana	84,72	90,82	6,10

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/ Turun
U7	Perilaku Pelaksana	87,50	89,80	2,30
U8	Penanganan Pengaduan, Saran,dan Masukan	83,33	84,18	0,85
U9	Sarana, dan Prasarana	80,56	87,76	7,20
Total		79,63	86,17	6,54

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 87**.

Tabel 87. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Jakarta Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
Pengujian	95,00	95,00	90,00	80,00	90,00	95,00	95,00	100,00	100,00	93,33
Layanan Informasi dan Pengaduan	80,68	80,11	82,39	91,48	85,23	90,34	89,20	82,39	86,36	85,35

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 88**.

Tabel 88. Saran/Masukan Responden pada BBPOM di Jakarta

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan a. Unsur Persyaratan (U1) Untuk persyaratan pengajuan lab mohon diberikan tembusan surat pemberitahuan ke Kepolisian agar menjadi pedoman untuk mengajukan lab b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Metode baru yang digunakan terkesan sangat lama, karena memerlukan input yang satu-satu (dalam aplikasi). Sebelumnya tinggal langsung ditotalkan saja sehingga lebih cepat c. Unsur Sarana dan Prasarana (U9) Agar dapat dikembangkan sistem <i>E-Signature</i>, sehingga tidak perlu menunggu lama untuk penanda tangan berkas apabila pejabat yang berwenang tidak ditempat 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan: Mohon ada standar untuk produk seperti popok bayi, popok dewasa, dll. 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: Dipertahankan kalau bisa disiapkan baik di kantor BBPOM

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan - - Saran/masukan lain di luar unsur layanan - Lokasi kantor sulit dicari, sehingga memerlukan bantuan google maps - Agar dapat ditambah waktu pelayanan konsultasinya - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: -

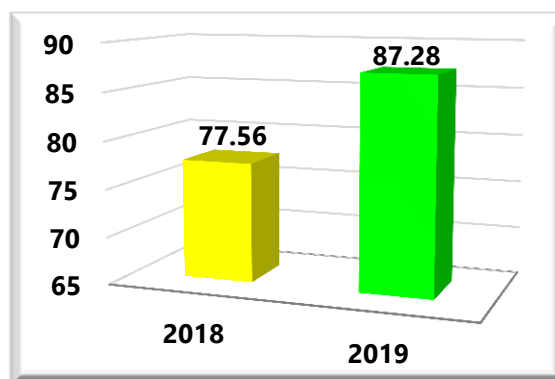
8. Hasil SKM BBPOM di Bandung

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Bandung dilakukan terhadap terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap dapat dilihat pada **Tabel 89**.

Tabel 89. Jumlah Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Bandung

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	19	18
2	SKI/SKE	1	1
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	296	167
Jumlah		316	186

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 186 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,28**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Bandung mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Bandung tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 39**.



Gambar 39. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Bandung Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Bandung tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 90**.

Tabel 90. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Bandung Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	80,07	80,13	86,42	6,29
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,44	79,49	83,06	3,57
U3	Waktu Penyelesaian	72,79	71,15	83,33	12,18
U4	Biaya/Tarif	70,96	67,95	87,50	19,55
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78,97	78,21	82,93	4,72
U6	Kompetensi Pelaksana	82,21	80,13	89,38	9,25
U7	Perilaku Pelaksana	84,04	83,33	92,07	8,74
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,44	83,33	96,77	13,44
U9	Sarana, dan Prasarana	74,63	74,36	84,01	9,65
Total		78,84	77,56	87,28	9,72

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 91**.

Tabel 91. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Bandung Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
Pengujian	93,06	93,06	81,94	73,61	87,50	94,44	98,61	100,00	88,89	90,12
SKI/SKE	100,00	100,00	75,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,22
Layanan Informasi dan Pengaduan	85,63	81,89	83,53	88,92	82,34	88,77	91,32	96,41	83,38	86,91

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 92**.

Tabel 92. Saran/Masukan Responden pada BBPOM di Bandung

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: a. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Harap diperhatikan untuk kecepatan pelayanan terutama dalam proses hasil uji lab • Pelayanan pengujian dari pihak ke 3 agar lebih dipercepat b. Unsur Biaya/Tarif (U4)

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Agar biaya/tarif pengujian sampel tidak mahal supaya setiap cek barang bukti bisa terus ke BBPOM Bandung c. Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yaitu : Diharapkan tempat <i>billing</i>/pembayaran berada di BBPOM Bandung 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: • Agar mengadakan cek awal jenis sabu-sabu • Seharusnya BPOM bisa mengeluarkan hasil cek awal narkotika supaya mempermudah dalam penyidikan seperti PUSLABFOR MABES POLRI 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: • Pelayanan sudah sangat baik • Good job
SKI/SKE	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan : Mohon dilakukan pembimbingan secara berkelanjutan 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: BBPOM Bandung sangat memudahkan untuk memberikan edukasi kepada UKM untuk naik kelas.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: a. Unsur Persyaratan (U1) Persyaratannya semoga makin dipermudah kedepannya b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) yaitu : Harus ada tim khusus pendampingan pelayanan buat pemula c. Unsur Biaya/Tarif (U4) yaitu : • Biaya evaluasi jangan terlalu mahal, dampingi UKM sampai perizinan selesai • Untuk UMKM diberikan gratis dalam pembuatan izin BPOMnya d. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Bisa memberikan layanan sesuai dengan yang dipertanyakan oleh pihak konsumen e. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) Akan bagus sekali apabila kualitas SDM generasi berikutnya di edukasi seperti kualitas pegawai yang lebih senior f. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) Bicaranya diperlahan supaya paham g. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) yaitu : • Adanya layanan konsultasi online lewat WA • Terkait pelaporan mohon dapat di feed back lebih cepat h. Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yaitu : • Diharapkan tempat parkir dapat diperluas • Disediakan komputer untuk tamu • Diharapkan menyediakan WIFI untuk <i>customer</i> • Toilet tidak ada sabun dan tisu

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan : • Lebih sering dilakukan seminar/training untuk edukasi ke masyarakat/produsen • Adanya pelatihan mengenai pangan bagi pelaku industri • Apakah E-sertifikasi layanan berfungsi? Jika iya, kok pelayanannya lama padahal sudah berbasis online • Penentuan jadwal audit sarana (PSB) lebih dipercepat lagi (<1 Bulan) 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Pertahankan Senyum dan Sapanya • Pertahankan optimalisasi prinsip pelayanan yang telah dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku • Penjelasan sangat bagus

Keterangan:

Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

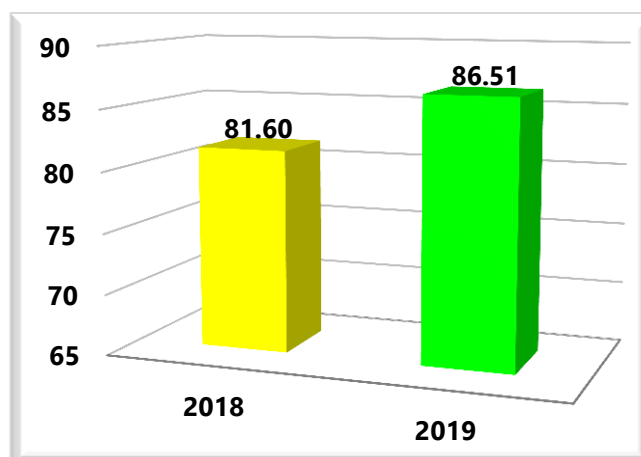
9. Hasil SKM BBPOM di Semarang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Semarang dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 93**.

Tabel 93. Jumlah Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Semarang

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	5	5
2	SKI/SKE	35	32
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	126	95
Jumlah		166	132

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 132 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,51**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Semarang mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Semarang tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 40**.



Gambar 40. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Semarang Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Semarang tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 94**.

Tabel 94. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Semarang Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/ Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	80,10	80,47	84,47	4,00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	76,66	76,76	84,66	7,90
U3	Waktu Penyelesaian	77,77	77,73	82,77	5,04
U4	Biaya/Tarif	76,44	79,69	86,17	6,48
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,95	78,32	82,01	3,69
U6	Kompetensi Pelaksana	82,34	83,40	89,39	5,99
U7	Perilaku Pelaksana	83,10	84,18	88,64	4,46
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,51	92,19	97,73	5,54
U9	Sarana, dan Prasarana	81,13	81,64	82,77	1,13
Total		80,78	81,60	86,51	4,91

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 95**.

Tabel 95. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Semarang Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	80,00	80,00	80,00	70,00	75,00	80,00	80,00	100,00	80,00	80,56
SKI/SKE	82,81	77,34	76,56	67,19	78,13	83,59	84,38	90,63	77,34	79,77
Layanan Informasi dan Pengaduan	85,26	87,37	85,00	93,42	83,68	91,84	90,53	100,00	84,74	89,09

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 96**.

Tabel 96. Saran/Masukan Responden pada BBPOM di Semarang

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: - - Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: Semoga ditahun-tahun mendatang dapat menerima kami kembali dalam uji sampling alkes - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan:
SKI/SKE	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan - Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: - Agar dapat diberikan training berkala mengenai penggunaan website E-BPOM jadi untuk new user tidak mengalami kebingungan - Untuk kedepannya lebih dipermudah dan dipercepat untuk respon SKI nya - Unsur Waktu Penyelesaian (U3): Peningkatan kualitas pelayanan dan kecepatan waktu pengajuan - Unsur Kompetensi Pelaksana (U6): Sebaiknya pemahaman mengenai syarat-syarat pengajuan pendaftaran masing-masing petugas disamakan - Unsur Penanganan Pengaduan (U8): Penanganan pengaduan via telepon mohon ditingkatkan,terimakasih. - Sarana, dan Prasarana - Kecepatan internet kurang - Internetnya BPOM harus ditingkatkan untuk pelayanan - Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: - Pelayanan yang sudah baik kiranya tetap dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan, terutama dalam kecepatannya. Terima kasih banyak - Adanya update regulasi apabila ada revisi atau tambahan secara aktif kepada user - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: - Pelayanan sudah baik semoga bisa lebih baik lagi - Dipertahankan yang sudah baik, dan terus berinovasi - Yang ada sudah baik dipertahankan dan ditingkatkan.

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: - - Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: - Semakin ditingkatkan. Terimakasih - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: - Lanjutkan, sangat luar biasa pelayanan di Balai - Terimakasih atas bantuannya - Sudah baik, Petugas sangat membantu dan tanggap dalam pelayanan - Terimakasih untuk memberikan info dalam mengurus BPOM. Sangat jelas dan mudah dipahami sampai dipraktekkan. Semoga semakin maju dan mudah - Cukup memuaskan - Dilayani sangat ramah, Informasi Sangat Jelas - Pelayanan sudah baik, pelayanan OK - Merasa puas dengan pelayanan di Balai POM - Profesionalitas pelaksanaan pelayanan oleh para petugas saat ini perlu dipertahankan - Pelayanan sangat baik dan memuaskan - Sudah sangat baik, sangat memuaskan untuk pelayanannya - Terimakasih sudah memberikan informasi yang lengkap untuk kami - Terus ditingkatkan lg pelayanannya demi kemajuan bangsa dan negara

10. Hasil SKM BBPOM di Yogyakarta

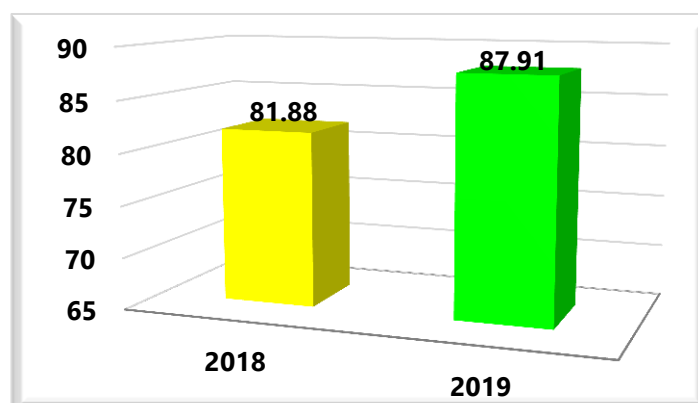
Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Yogyakarta dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 97**.

Tabel 97. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Yogyakarta

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	47	42
2	SKI/SKE	2	2
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	264	157
Jumlah		313	201

Hasil survei dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 201 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,91**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Yogyakarta mendapat kategori **B (Baik)**.

Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Yogyakarta tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 41**.



Gambar 41. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Yogyakarta Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Yogyakarta tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 98**.

Tabel 98. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Yogyakarta Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	85,81	86,96	84,33	-2,63
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,24	82,61	84,45	1,84
U3	Waktu Penyelesaian	75,89	76,09	86,32	10,23
U4	Biaya/Tarif	65,48	65,22	83,21	17,99
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78,57	79,35	85,82	6,47
U6	Kompetensi Pelaksana	82,64	83,70	89,55	5,85
U7	Perilaku Pelaksana	86,31	86,96	90,92	3,96
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,83	96,74	95,52	-1,22
U9	Sarana, dan Prasarana	79,56	79,35	91,04	11,69
Total		81,48	81,88	87,91	6,03

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 99**.

Tabel 99. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Yogyakarta Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	90,48	89,29	89,88	80,36	88,69	92,26	91,67	95,83	88,69	89,68
SKI/SKE	75,00	75,00	75,00	50,00	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	75,00
Layanan Informasi dan Pengaduan	82,80	83,28	85,51	84,39	85,19	89,01	90,92	95,38	91,88	87,60

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 100**.

Tabel 100. Saran/Masukan Responden pada BBPOM di Yogyakarta

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Biaya/Tarif Pelayanan (U4) Alangkah lebih baik jika harga terjangkau - Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : - Pelayanan sudah bagus, agar lebih ditingkatkan - Pelayanan agar di pertahankan
SKI/SKE	-
Layanan Informasi dan Pengaduan	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - - Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : - Dalam tahap konsultasi, informasi yang diberikan sangat baik dan mudah diterima - Layanan untuk konsultasi dalam mendapatkan informasi dapat diperoleh dengan mudah - Terima kasih sudah melayani dengan baik - Sudah baik

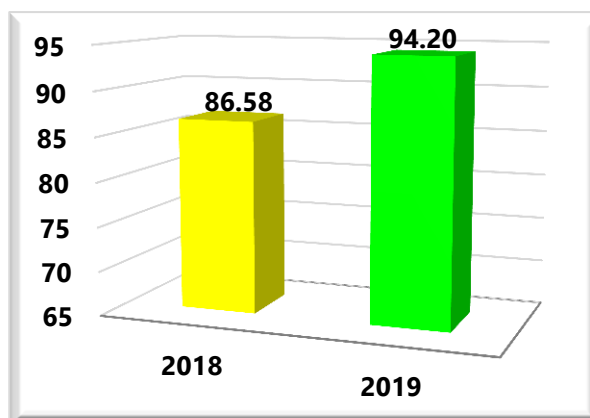
11. Hasil SKM BBPOM di Surabaya

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Surabaya dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 101**.

Tabel 101. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Surabaya

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	11	11
2	SKI/ SKE	92	74
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	655	242
Jumlah		758	327

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 327 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **94,20**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan pada BBPOM di Surabaya mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Surabaya tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 42**.

**Gambar 42. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Surabaya Tahun 2018 dan 2019**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Surabaya tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 102**.

Tabel 102. Nilai SKM Per unsur Layanan BBPOM di Surabaya Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/ Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	88,30	87,01	94,19	7,18
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,10	85,59	92,66	7,07
U3	Waktu Penyelesaian	84,95	85,03	92,66	7,63
U4	Biaya/Tarif	72,88	73,87	93,58	19,71
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,40	86,72	93,50	6,78
U6	Kompetensi Pelaksana	88,86	88,56	94,80	6,24
U7	Perilaku Pelaksana	90,31	88,56	95,57	7,01

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,12	96,05	96,87	0,82
U9	Sarana, dan Prasarana	88,44	87,85	93,96	6,11
Total		87,04	86,58	94,20	7,62

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 103**.

Tabel 103. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Surabaya Tahun 2018 dan 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	90,91	88,64	90,91	95,45	90,91	97,73	97,73	97,73	95,45	93,94
SKI/SKE	88,85	86,49	85,47	85,47	87,16	90,88	90,20	93,58	88,18	88,48
Layanan Informasi dan Pengaduan	95,97	94,73	94,94	95,97	95,56	95,87	97,11	97,83	95,66	95,96

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 104**.

Tabel 104. Saran/Masukan Responden pada BBPOM di Surabaya

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Pengujian bisa selesai lebih cepat - Unsur Sarana dan Prasarana (U9) Fasilitas lebih baik - Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Lebih ditingkatkan dan lebih baik
SKI/SKE	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Sosialisasi mengenai aturan-aturan baru dari BPOM mohon lebih intensif dilakukan - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Untuk release rekomendasi BPOM mungkin bisa dipercepat

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	setelah kami membayar <i>biling</i> BPOM c. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) Pelayanan via email agar merespon dengan baik meski pengaduan mohon di balas d. Unsur Sarana dan Prasarana (U9) Ada kontak person/email yang terkait yang dapat membantu jika butuh informasi/ konsultasi 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Sangat memuaskan • Pelayanan SKI/SKE sudah sangat baik, harapan kedepan semoga dapat mempertahankan pelayanan dengan baik
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Persyaratan (U1) Syaratnya terlalu berat khususnya untuk usaha mikro kecil dan menengah b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Mohon untuk aplikasi E-reg di permudah lagi tampilannya karena banyak pelaku usaha yang kesulitan dalam pengisian aplikasinya 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Menambahkan kategori pangan lebih banyak 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Sarana dan prasarana sudah cukup baik maupun dengan petugas yang memberikan informasi dan kedepannya dapat dipertahankan • Semoga ke depannya selalu dapat yg baik seperti saat ini, atau bahkan bisa lebih

Keterangan:

Saran pada tabel diatas hanya berupa ringkasan beberapa poin, sedangkan seluruh saran yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada lampiran.

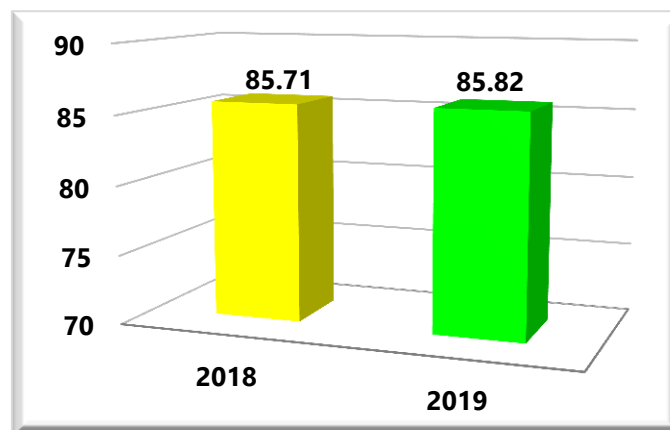
12. Hasil SKM BBPOM di Serang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Serang dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 105**.

Tabel 105. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Serang

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	20	19
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	127	96
Jumlah		147	115

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 115 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **85,82**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Serang mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Serang tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 43**.

**Gambar 43. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Serang Tahun 2018 dan 2019**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Serang tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 106**.

Tabel 106. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Serang Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U1	Persyaratan	87,50	85,87	-1,63
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,29	83,70	-5,59
U3	Waktu Penyelesaian	85,71	83,70	-2,01
U4	Biaya/Tarif	73,21	92,61	19,40
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,36	82,83	2,47
U6	Kompetensi Pelaksana	92,86	86,09	-6,77
U7	Perilaku Pelaksana	83,93	86,30	2,37
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,07	90,87	-0,20

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U9	Sarana, dan Prasarana	87,50	80,43	-7,07
Total		85,71	85,82	0,11

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 107**.

Tabel 107. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Serang Tahun 2018 dan 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	93,42	92,11	93,42	85,53	89,47	86,84	89,47	98,68	89,47	90,94
Layanan Informasi Dan Pengaduan	84,38	82,03	81,77	94,01	81,51	85,94	85,68	89,58	78,91	84,87

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 108**.

Tabel 108. Saran/Masukan Responden pada BBPOM di Serang

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Persyaratan (U1) Sebaiknya billing dapat digabung menjadi satu - Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - Bersinergi untuk membantu Polisi dalam menuntaskan TP kesehatan - Selalu memberikan saran kepada responden agar mudah dipahami - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: - Sudah cukup bahkan sangat baik, harap dipertahankan, terima kasih atas pelayanannya - Pelayanan sudah baik
Layanan Informasi dan Pengaduan	- Saran/masukan yang tercakup unsur pelayanan : Unsur Sarana dan Prasarana (U9) - Mohon agar ada fasilitas lift - Toilet kotor, harap bisa lebih bersih - Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan :

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Pada Tangerang Kota dan/atau Tangerang Selatan dibuka kantor cabangnya diantara keduanya agar tidak terlalu jauh ke Serang 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -

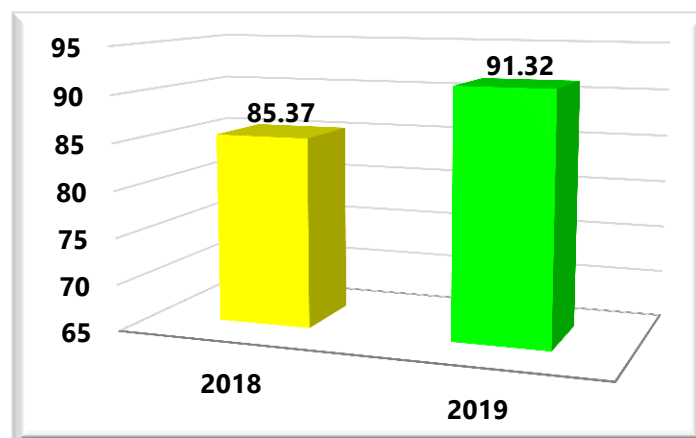
13. Hasil SKM BBPOM di Denpasar

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Denpasar dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 109**.

Tabel 109. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Denpasar

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	8	8
2	SKI/ SKE	3	3
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	84	69
Jumlah		95	80

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 80 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,32**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Denpasar mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Denpasar tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 44**.



Gambar 44. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Denpasar Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Denpasar tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 110**.

Tabel 110. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Denpasar Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/ Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	88,13	88,33	90,00	1,67
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,88	87,50	86,56	-0,94
U3	Waktu Penyelesaian	88,13	86,67	88,13	1,46
U4	Biaya/Tarif	66,25	65,83	92,81	26,98
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,25	84,17	85,63	1,46
U6	Kompetensi Pelaksana	88,13	85,00	91,88	6,88
U7	Perilaku Pelaksana	91,25	90,83	95,63	4,80
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,50	91,67	98,44	6,77
U9	Sarana, dan Prasarana	90,00	88,33	92,81	4,48
Total		86,39	85,37	91,32	5,95

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 111**.

Tabel 111. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Denpasar Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	81,25	81,25	84,38	75,00	75,00	81,25	84,38	100,00	78,13	82,29
SKI/SKE	91,67	91,67	100,00	83,33	100,00	91,67	91,67	100,00	100,00	94,44
Layanan Informasi dan Pengaduan	90,94	86,96	88,04	95,29	86,23	93,12	97,10	98,19	94,20	92,23

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 112**.

Tabel 112. Saran/Masukan Responden pada BBPOM di Denpasar

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	-
SKI/SKE	-
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) Lebih dimaksimalkan lagi petugas yang kompeten dibidangnya, agar tidak membingungkan dalam menyampaikan informasi 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Informasi sangat detail • Pelayanan yang baik terus dipertahankan • Semua proses konsultasi berjalan dengan baik • Pelayanannya sangat baik dan cepat serta pegawai sangat ramah

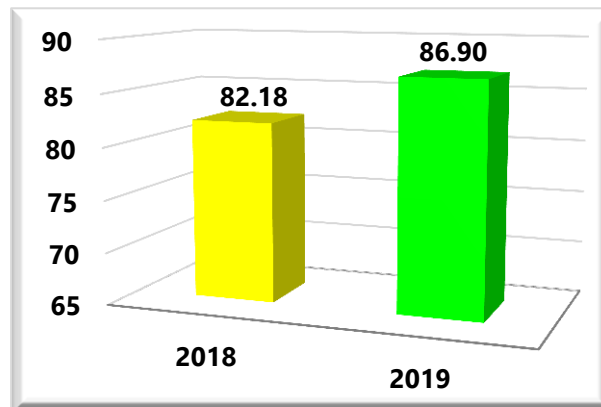
14. Hasil SKM BBPOM di Mataram

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Mataram dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden dapat dilihat pada **Tabel 113**.

Tabel 113. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Mataram

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	18	17
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	19	18
Jumlah		37	35

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 35 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,90**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Mataram mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Mataram tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 45**.



Gambar 45. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Mataram Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Mataram tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 114**.

Tabel 114. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Mataram Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U1	Persyaratan	83,62	89,29	5,67
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,62	86,43	2,81
U3	Waktu Penyelesaian	80,17	84,29	4,12
U4	Biaya/Tarif	63,79	81,43	17,64
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,03	83,57	2,54
U6	Kompetensi Pelaksana	81,90	87,14	5,24
U7	Perilaku Pelaksana	87,07	86,43	0,64
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	82,76	85,00	2,24
U9	Sarana, dan Prasarana	95,69	98,57	2,88
Total		82,18	86,90	4,72

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 115**.

Tabel 115. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Mataram Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	91,18	85,29	86,76	67,65	85,29	85,29	86,76	89,71	97,06	86,11
Layanan Informasi dan Pengaduan	87,50	87,50	81,94	94,44	81,94	88,89	86,11	80,56	100,00	87,65

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 116**.

Tabel 116. Saran /Masukan Responden pada BBPOM di Mataram

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	-
Layanan Informasi dan Pengaduan	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Pelayanan yang diberikan kepada customer sudah sangat baik namun perlu ditingkatkan penyampaian informasinya langsung terjun ke masyarakat yang ada di desa. - Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan : - Pelayanan BPOM diharapkan dapat langsung ke desa agar masyarakat lebih mengenal BPOM - Diharapkan agar kedepannya tambah banyak sekolah yang diikuti bimtek dan modul yang dijanjikan agar segera diberikan - Memberikan pemahaman kepada anak sekolah akan keamanan pangan jajanan yang sangat berguna juga sebagai lokasi <i>outing class</i> - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : - Pertahankan pelayanan yang baik - Kami sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Balai POM Mataram

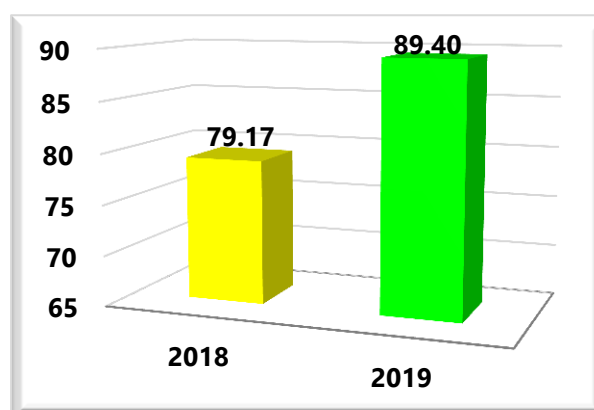
15. Hasil SKM BBPOM di Pontianak

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Pontianak dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden dapat dilihat pada **Tabel 117**.

Tabel 117. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Pontianak

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	17	16
2	Layanan Infomasi dan Pengaduan	79	66
Jumlah		96	82

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 82 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,40**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Pontianak mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Pontianak tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 46**.

**Gambar 46. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Pontianak Tahun 2018 dan 2019**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Pontianak tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 118**.

Tabel 118. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Pontianak Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U1	Persyaratan	78,13	85,98	7,85
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,13	85,06	6,93
U3	Waktu Penyelesaian	76,79	89,33	12,54
U4	Biaya/Tarif	70,54	95,43	24,89
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,68	86,28	8,60
U6	Kompetensi Pelaksana	81,70	87,80	6,10
U7	Perilaku Pelaksana	83,04	93,29	10,25

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,95	97,56	9,61
U9	Sarana, dan Prasarana	78,57	83,84	5,27
Total		79,17	89,40	10,23

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 119**.

Tabel 119. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Pontianak Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	95,31	92,19	90,63	84,38	87,50	90,63	92,19	95,31	92,19	91,15
Layanan Informasi dan Pengaduan	83,71	83,33	89,02	98,11	85,98	87,12	93,56	98,11	81,82	88,97

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 120**.

Tabel 120. Saran /Masukan Responden pada BBPOM di Pontianak

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Agar kecepatan dalam pengujian sampel bahan berbahaya yang diduga narkotika ditingkatkan • Ditambahkan petugas penerima uji sampel, agar pengguna layanan tidak terlalu lama menunggu b. Unsur Biaya/Tarif (U4) Masalah tarif pengujian tolong dikurangi c. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) Agar dapat ditingkatkan pelayanan dan petugasnya harus lebih ramah dan 3S d. Unsur Sarana dan Prasarana (U9) • Kurang adanya alat pemberitahuan jika ada tamu datang, apabila tidak ada satpam yang berjaga • Ruang tunggu jika bisa ada permen

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan : • Lebih ditingkatkan lagi • Penyampaian informasi lebih cepat lagi, semoga bisa ditingkatkan 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Untuk pelayanan sangat baik, sehingga dapat di pertahankan • Pertahankan dan terus tingkatkan • Pelayanan sangat baik
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan : Pelayanan perlu ditingkatkan 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: • Pertahankan. Luar Biasa • Pelayanan sudah baik

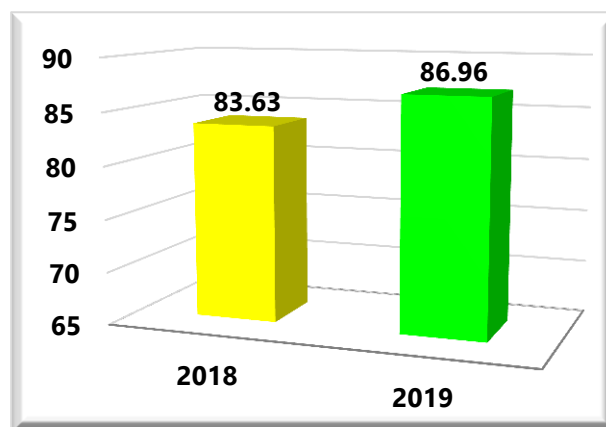
16. Hasil SKM BBPOM di Palangka Raya

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Palangka Raya dilakukan terhadap Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPOM di Palangka Raya dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 121**.

Tabel 121. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan BBPOM di Palangka Raya

No	Jenis Layanan	Jumlah populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	14	14
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	35	32
	Jumlah	49	46

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 46 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,96**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Palangka Raya mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Palangka Raya tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 47**.



Gambar 47. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Palangkaraya Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Palangkaraya tahun 2019 dapat dilihat pada **Tabel 122**.

Tabel 122. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Palangka Raya Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/ Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	82,09	82,14	85,33	3,19
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,23	81,25	85,33	4,08
U3	Waktu Penyelesaian	79,07	79,02	82,61	3,59
U4	Biaya/Tarif	80,62	80,36	83,70	3,34
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,75	81,70	85,87	4,17
U6	Kompetensi Pelaksana	84,10	83,93	85,33	1,40
U7	Perilaku Pelaksana	85,73	85,71	85,87	0,16
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,67	94,64	96,74	2,10
U9	Sarana, dan Prasarana	84,00	83,93	91,85	7,92
Total		83,70	83,63	86,96	3,33

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 123**.

Tabel 123. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Palangka Raya Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	83,93	85,71	80,36	69,64	83,93	85,71	85,71	94,64	85,71	83,93
Layanan Informasi dan Pengaduan	85,90	85,20	83,60	89,80	86,70	85,20	85,90	97,70	94,50	88,28

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 124**.

Tabel 124. Saran/Masukan Responden pada BPOM di Palangka Raya

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) - Agar sistem pembayaran/pemasukan negara yang dikenakan dapat diserahkan di kantor (tidak perlu lagi keluar). - Pembayaran PNBP uji lab, lebih baik bila bisa dikirim di ruang pelayanan BPOM, karena pelayanan harus ke bank. - Unsur Biaya/Tarif (U4) Tarif unsur pemeriksaan sampel mohon diturunkan harganya. - Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Untuk kedepan bisa uji lab berupa cairan (urine). - Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Pelayanan sudah baik.
Layanan Informasi dan Pengaduan	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan - - Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Kalau terdapat barang yang sudah tidak baik/<i>expired</i>, dendanya jangan terlalu besar? - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : - Agar dipertahankan pelayanannya karena sudah memuaskan, - Ditingkatkan lagi pelayanannya, namun sudah cukup baik dan memuaskan.

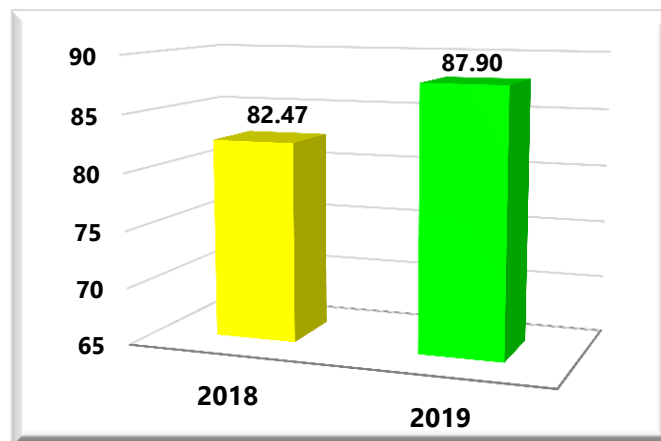
17. Hasil SKM BBPOM di Banjarmasin

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Banjarmasin dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 125**.

Tabel 125. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Banjarmasin

No	Jenis Layanan	Jumlah populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	30	28
2	SKI/SKE	1	1
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	29	27
	Jumlah	60	56

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 56 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,90**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Banjarmasin mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Banjarmasin tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 48**.



Gambar 48. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Banjarmasin Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Banjarmasin tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 126**.

Tabel 126. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Banjarmasin Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	84,51	84,38	-0,14
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,92	85,71	-0,21
U3	Waktu Penyelesaian	84,86	84,38	-0,48
U4	Biaya/Tarif	72,18	86,16	13,98
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,39	83,93	1,54

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/ Turun
U6	Kompetensi Pelaksana	81,69	88,84	7,15
U7	Perilaku Pelaksana	83,45	91,96	8,51
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,15	97,32	13,17
U9	Sarana, dan Prasarana	83,10	88,39	5,29
Total		82,47	87,90	5,43

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 127**.

Tabel 127. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Banjarmasin Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	79,46	80,36	80,36	72,32	80,36	79,46	83,93	94,64	81,25	81,35
SKI/SKE	75,00	75,00	100,00	100,00	100,00	75,00	100,00	100,00	75,00	88,89
Layanan Informasi dan Pengaduan	89,81	91,67	87,96	100,00	87,04	99,07	100,00	100,00	96,30	94,65

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 128**.

Tabel 128. Saran /Masukan Responden pada BPOM di Banjarmasin

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Semakin tingkatan pelayanannya agar para konsumen merasa makin puas
SKI/SKE	-
Layanan Informasi dan Pengaduan	-

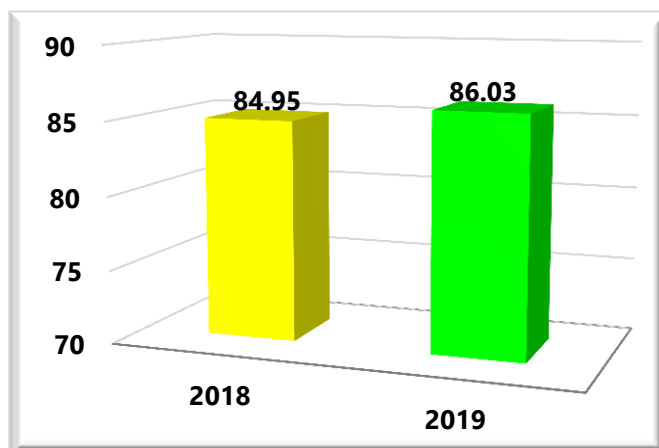
18. Hasil SKM BBPOM di Samarinda

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Samarinda dilakukan terhadap terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 129**.

Tabel 129. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM Samarinda

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	10	10
2	SKI/SKE	1	1
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	122	93
Jumlah		133	104

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 104 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,03**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Samarinda mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Samarinda tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 49**.



Gambar 49. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Samarinda Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Samarinda tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 130**.

Tabel 130. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Samarinda Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U1	Persyaratan	87,10	84,86	2,24
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,48	81,25	4,23
U3	Waktu Penyelesaian	83,06	81,01	2,05
U4	Biaya/Tarif	70,16	88,46	18,30
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,26	81,97	0,29
U6	Kompetensi Pelaksana	85,48	88,94	3,46
U7	Perilaku Pelaksana	89,52	88,22	1,30
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,16	95,19	0,03
U9	Sarana, dan Prasarana	86,29	84,38	1,91
Total		84,95	86,03	1,08

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 131**.

Tabel 131. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Samarinda Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	85,00	85,00	82,50	85,00	85,00	85,00	87,50	100,00	82,50	86,39
SKI/SKE	75,00	100,00	75,00	50,00	75,00	100,00	100,00	75,00	100,00	83,33
Layanan Informasi dan Pengaduan	84,95	80,65	80,91	89,25	81,72	89,25	88,17	94,89	84,41	86,02

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 132**.

Tabel 132. Saran/Masukan Responden pada BPOM di Samarinda

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Informasi prosedur dan biaya dipublikasikan dengan media selain instagram juga b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Dimohon kiranya hasil pemeriksaan LabFor khususnya tentang

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Narkotika dipersingkat menjadi 2 hari saja, karena berkaitan dengan penahan TSK dibawah umur c. Unsur Biaya/Tarif (U4) Biaya uji sampel terlalu mahal d. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Dimohon pertanyaan yang masuk ke email BPOM tidak hanya di jawab oleh sistem sehingga sesuai dengan kebutuhan penanya 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan : • Semoga kedepannya BPOM lebih baik lagi • Mohon dijaga kerjasamanya yang baik dengan institusi POLRI terkait uji sampel maupun permintaan ahli, mengingat hukum tidak akan berjalan jika hanya dilaksanakan oleh satu instansi (POLRI) sehingga dibutuhkan adanya kerjasama yang baik dengan instansi terkait salah satunya BPOM 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
SKI/SKE	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan : Agar lebih meningkatkan pelayanannya 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : -
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: a. Unsur Persyaratan (U1) Supaya proses di BPOM lebih dipermudah lagi dalam hal persyaratan b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Meningkatkan kecepatan terkait waktu pelayanan c. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) Diharapkan ada waktu khusus untuk konsultasi d. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) Lebih ditingkatkan pelayanannya dan diharapkan petugas lebih ramah lagi e. Unsur Sarana dan Prasarana (U9) Tempat parkir diharap bisa diperluas 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Cukup baik dan memuaskan • Dipertahankan prestasi yang sudah dicapai • Semoga lebih baik kedepannya • Petugas sangat baik dalam menjelaskan apa yang diperlukan oleh pengunjung

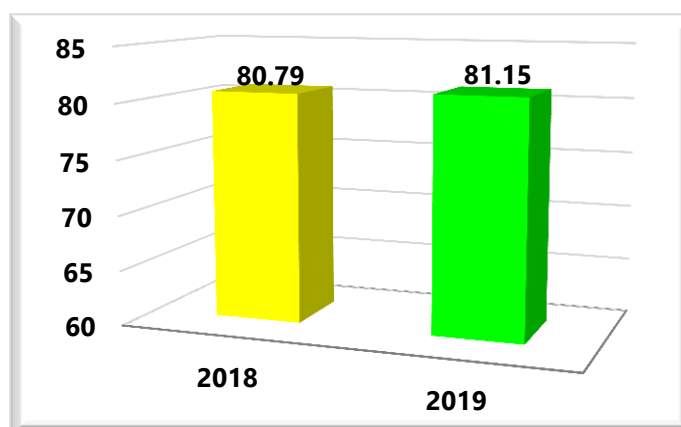
19. Hasil SKM BBPOM di Manado

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BBPOM di Manado dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 133**.

Tabel 133. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Manado

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	25	24
2	SKI/SKE	3	3
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	80	66
Jumlah		108	93

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 93 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **81,15**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Manado mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Manado tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 50**.



Gambar 50. Perbandingan Nilai SKM BBPOM di Manado Tahun 2018 – 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Manado tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 134**.

Tabel 134. Nilai SKM Per unsur Layanan BBPOM di Manado Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/ Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	81,67	79,29	80.38	1,09

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,00	83,57	77,69	-5,88
U3	Waktu Penyelesaian	78,33	77,14	78,49	1,35
U4	Biaya/Tarif	72,50	70,71	80,38	9,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,58	79,29	79,03	-0,26
U6	Kompetensi Pelaksana	77,50	79,29	81,99	2,70
U7	Perilaku Pelaksana	80,00	83,57	84,14	0,57
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,67	94,29	93,82	-0,47
U9	Sarana, dan Prasarana	80,00	80,00	74,46	-5,54
Total		80,70	80,79	81,15	0,36

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 135**.

Tabel 135. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Manado Tahun 2018

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	78,13	78,13	78,13	75,00	77,08	79,17	80,21	93,75	72,92	79,17
SKI/SKE	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	77,78
Layanan Informasi dan Pengaduan	81,44	77,65	78,79	82,58	79,92	83,33	85,98	93,56	75,00	82,03

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 136**.

Tabel 136. Saran/Masukan Responden pada BBPOM di Manado

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	-
SKI/SKE	-
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Bahwa mendaftar Produk Varian baru harus diajukan PSB lagi dan PMR lagi, sebaiknya informasi tersebut dapat dicantumkan di website 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan:

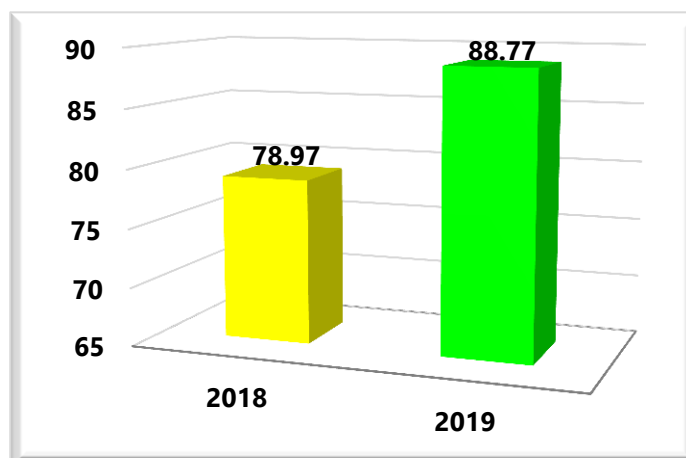
20. Hasil SKM BBPOM di Makassar

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Makassar dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 137**.

Tabel 137. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Makassar

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	10	10
2	SKI/SKE	57	50
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	96	77
Jumlah		163	137

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 137 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,77**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Makassar mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Makassar tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 51**.



Gambar 51. Perbandingan Nilai SKM BBPOM Makassar Tahun 2018 – 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Makassar tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 138**.

Tabel 138. Nilai SKM Per unsur Layanan BBPOM di Makassar Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/ Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	79,17	78,57	88,14	9,57

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/ Turun
			2018	2019	
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,17	78,57	85,95	7,38
U3	Waktu Penyelesaian	75,00	75,00	83,03	8,03
U4	Biaya/Tarif	68,75	69,64	88,87	19,23
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	72,92	73,21	86,68	13,46
U6	Kompetensi Pelaksana	82,29	82,14	90,51	8,37
U7	Perilaku Pelaksana	83,33	82,14	90,69	8,55
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,92	98,21	96,17	-2,05
U9	Sarana, dan Prasarana	73,44	73,21	88,87	15,65
Total		79,11	78,97	88,77	9,80

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 139**.

Tabel 139. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Makassar Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	85,00	82,50	72,50	60,00	80,00	87,50	82,50	100,00	80,00	81,11
SKI/SKE	85,00	80,00	81,00	84,50	82,00	83,50	86,00	89,50	81,50	83,67
Layanan Informasi dan Pengaduan	90,58	90,26	85,71	95,45	90,58	95,45	94,81	100,00	94,81	93,07

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 140**.

Tabel 140. Saran/Masukan Responden pada BBPOM di Makassar

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	-
SKI/SKE	-
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan - 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: Terima kasih atas pengarahan dan petunjuk dari petugas, kami sangat puas atas pelayanan.

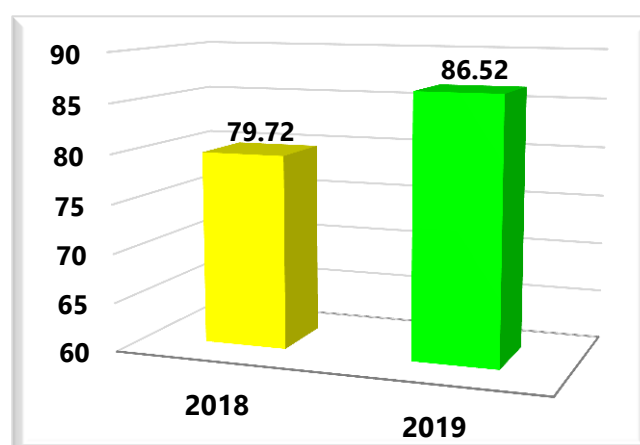
21. Hasil SKM BBPOM di Jayapura

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BBPOM di Jayapura dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden layanan dapat dilihat pada **Tabel 141**.

Tabel 141. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Jayapura

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	17	16
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	19	18
Jumlah		36	34

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 34 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,52**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Jayapura mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BBPOM di Jayapura tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 52**.



Gambar 52. Perbandingan Nilai SKM BBPOM Jayapura Tahun 2018 – 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BBPOM di Jayapura tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 142**.

Tabel 142. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Jayapura Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	79,64	84,56	4,92
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,00	80,15	0,15

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U3	Waktu Penyelesaian	76,07	80,88	4,81
U4	Biaya/Tarif	67,50	80,15	12,65
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,50	86,03	8,53
U6	Kompetensi Pelaksana	80,71	91,18	10,47
U7	Perilaku Pelaksana	84,29	89,71	5,42
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,21	98,53	10,32
U9	Sarana, dan Prasarana	83,57	87,50	3,93
Total		79,72	86,52	6,80

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 143**.

Tabel 143. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BBPOM di Jayapura Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	84,38	79,69	81,25	75,00	81,25	85,94	85,94	98,44	84,38	84,03
Layanan Informasi dan Pengaduan	84,72	80,56	80,56	84,72	90,28	95,83	93,06	98,61	90,28	88,73

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 144**.

Tabel 144. Saran/Masukan Responden pada Balai Besar POM di Jayapura

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Diharapkan dapat langsung bayar di tempat (BBPOM), tidak perlu ke bank b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Tenggang waktu pengujian barang bukti narkotika secara laboratorium kiranya bisa lebih cepat 2. Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan:

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	- 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: Pelayanan sangat baik dan jelas
Layanan Informasi dan Pengaduan	-

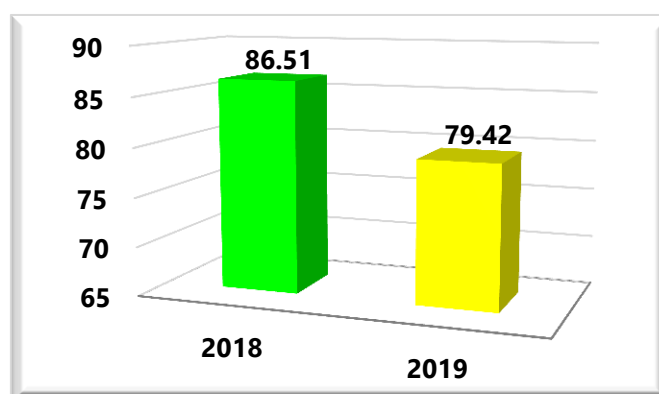
22. Hasil SKM BPOM di Jambi

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BPOM di Jambi dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 145**.

Tabel 145. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Jambi

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	214	138
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	44	40
Jumlah		258	178

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 178 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **79,42**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Jambi mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Jambi tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 53**.



Gambar 53. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Jambi Tahun 2018 – 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Jambi tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 146**.

Tabel 146. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BBPOM di Jambi Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U1	Persyaratan	83,33	81,32	-2,01
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,71	75,56	-10,15
U3	Waktu Penyelesaian	88,10	77,11	-10,99
U4	Biaya/Tarif	69,05	66,71	-2,34
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,29	79,21	-10,08
U6	Kompetensi Pelaksana	79,76	81,18	1,42
U7	Perilaku Pelaksana	92,86	82,30	-10,56
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,81	91,85	-6,96
U9	Sarana, dan Prasarana	91,67	79,49	-12,18
Total		86,51	79,42	-7,09

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 147**.

Tabel 147. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BPOM di Jambi Tahun 2018 dan 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	77,54	72,64	74,46	60,51	76,99	77,54	78,26	89,67	75,36	75,89
Layanan Informasi dan Pengaduan	94,38	85,63	86,25	88,13	86,88	93,75	96,25	99,38	93,75	91,60

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 148**.

Tabel 148. Saran/masukan Responden pada BPOM di Jambi

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) • Perlu ada penambahan petugas, agar mempercepat waktu pelayanan, dan antrian tidak menumpuk • Tingkatkan kecepatan uji laboratorium b. Unsur Sarana dan Prasarana (U9)

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Ruangan sempit dan tidak nyaman, tolong tempat diperluas, dan disediakan air mineral gelas 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Pelayanannya cukup baik • Pertahankan pelayanannya • Tingkatkan terus kualitas pelayanannya
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : a. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Mohon ada penambahan pegawai, agar waktu pelayanan meningkat b. Unsur Biaya/Tarif (U4) Biaya untuk pengujian terlalu mahal, mohon dapat dikurangi c. Unsur Perilaku Pelaksana(U7) Petugas agar tidak lupa untuk senyum, salam, dan sapa d. Unsur Sarana dan Prasarana (U9) Agar kelengkapan peralatan Lab dapat ditingkatkan lagi 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Pertahankan kompetensi, kemampuan dan penyampaian yang telah ada

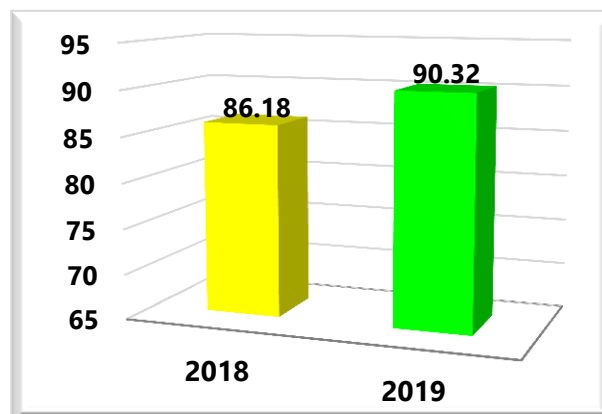
23. Hasil SKM BPOM di Bengkulu

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada BPOM di Bengkulu dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden layanan dapat dilihat pada **Tabel 149**.

Tabel 149. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Bengkulu

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	9	9
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	30	28
Jumlah		39	37

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 37 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **90,32**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Bengkulu mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Bengkulu tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 54**.



Gambar 54. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Bengkulu Tahun 2018 – 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Bengkulu tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 150**.

Tabel 150. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Bengkulu Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U1	Persyaratan	86,18	93,92	7,74
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,82	85,81	3,01
U3	Waktu Penyelesaian	84,21	89,86	5,65
U4	Biaya/Tarif	72,37	72,97	0,60
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,16	95,27	7,11
U6	Kompetensi Pelaksana	85,53	89,86	4,33
U7	Perilaku Pelaksana	92,11	92,57	0,46
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,50	100,00	12,5
U9	Sarana, dan Prasarana	90,79	92,57	1,78
Total		86,18	90,32	86,18

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 151**.

Tabel 151. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BPOM di Bengkulu Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	100,00	83,33	86,11	77,78	88,89	91,67	88,89	100,00	86,11	89,20
Layanan Informasi dan Pengaduan	91,96	86,61	91,07	71,43	97,32	89,29	93,75	100,00	94,64	90,67

Pada Kuesioner SKM 2019 terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan, namun dari 37 responden, tidak ada yang memberikan saran/masukan.

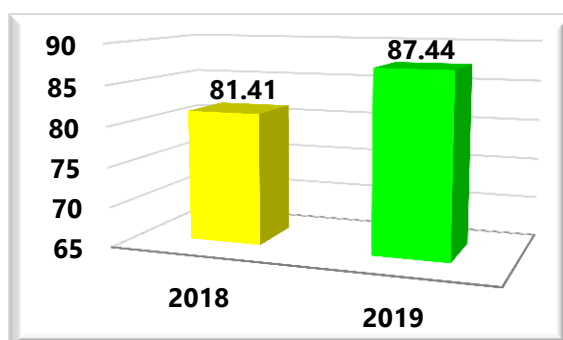
24. Hasil SKM BPOM di Batam

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BPOM di Batam dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 152.**

Tabel 152. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Balai POM di Batam

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	3	3
2	SKI/SKE	17	16
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	156	111
Jumlah		176	130

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 130 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,44**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Batam mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Batam tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 55.**



Gambar 23. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Batam Tahun 2018 – 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Batam tahun 2019 dapat dilihat pada **Tabel 153**.

Tabel 153. Nilai SKM Per unsur Layanan BPOM di Batam Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata 2018	Metode Proporsional		Naik/Turun
			2018	2019	
U1	Persyaratan	80,66	80,40	83,46	3,06
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,08	79,55	82,88	3,33
U3	Waktu Penyelesaian	76,43	76,14	84,81	8,67
U4	Biaya/Tarif	70,12	70,74	86,15	15,41
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78,19	78,69	83,65	4,96
U6	Kompetensi Pelaksana	84,18	84,09	89,04	4,95
U7	Perilaku Pelaksana	91,02	91,19	91,73	0,54
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,47	90,91	98,46	7,55
U9	Sarana, dan Prasarana	83,33	80,97	86,73	5,76
Total		81,72	81,41	87,44	6,03

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2018 disajikan pada **Tabel 154**.

Tabel 154. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BPOM di Batam Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
Pengujian	50,00	58,33	58,33	75,00	58,33	75,00	75,00	100,00	75,00	69,44
SKI/SKE	82,81	78,13	81,25	78,13	82,81	87,50	93,75	98,44	84,38	85,24
Layanan Informasi dan Pengaduan	84,46	84,23	86,04	87,61	84,46	89,64	91,89	98,42	87,39	88,24

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori, sesuai **Tabel 155**.

Tabel 155. Saran/masukan Pelanggan pada BPOM di Batam

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	-
SKI/SKE	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) yaitu: Mohon untuk sistem e-registrasi di upgrade lagi dikarenakan diperlukan mencentang atau mengisi semua kolom yang diperlukan baru bisa next tetapi ketika di cek evaluator mereka mengatakan bahwa tidak perlu di centang - Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: - Cat gedung terlihat kotor, dimohon untuk diperhatikan lagi - Diharapkan untuk menambah personel/staf untuk konsultasi - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: -
Layanan Informasi dan Pengaduan	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: - Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) Diharapkan komunikasi di hotline <i>Whatsapp</i> lebih ditingkatkan lagi - Unsur Sarana dan Prasarana (U9) Diharapkan ada tempat khusus untuk perokok (<i>smoking area</i>) - Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: - Diharapkan ada snack/cemilan - Mohon sesering mungkin untuk cek produk ilegal di pasar - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: Pelayanan sudah bagus, diharapkan lebih ditingkatkan lagi dan dipertahankan yang sudah baik

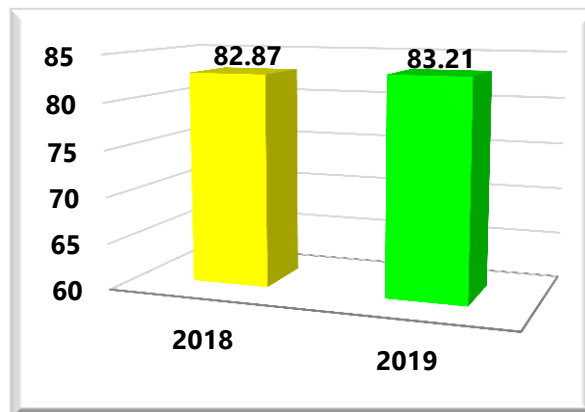
25. Hasil SKM BPOM di Kupang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BPOM di Kupang dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 156**.

Tabel 156. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Kupang

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	93	75
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	14	14
Jumlah		107	89

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 89 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **83,21**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Kupang mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Kupang tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 56**.



Gambar 56. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Kupang Tahun 2018 dan 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Kupang tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 157**.

Tabel 157. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Kupang Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U1	Persyaratan	84,72	80.90	-3.82
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77,78	82.58	4.80
U3	Waktu Penyelesaian	79,17	82.30	3.13
U4	Biaya/Tarif	66,67	73.88	7.21
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,72	79.21	-5.51
U6	Kompetensi Pelaksana	81,94	81.18	-0.76
U7	Perilaku Pelaksana	84,72	85.39	0.67
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100,00	98.31	-1.69
U9	Sarana, dan Prasarana	86,11	85.11	-1.00
Total		82,87	83.21	0.34

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 158**.

Tabel 158. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BPOM di Kupang Tahun 2018 dan 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	79,33	82,33	81,33	72,67	78,67	80,33	84,00	99,33	84,00	82,44
Layanan Informasi dan Pengaduan	89,29	83,93	87,50	80,36	82,14	85,71	92,86	92,86	91,07	87,30

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 159**.

Tabel 159. Saran/Masukan Responden pada BPOM di Kupang

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Diharapkan proses pemeriksaan sampel hasil laboratorium tidak terlalu lama prosesnya - Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: - - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: - Terus menjaga pelayanan yang prima terhadap masyarakat - Dipertahankan pelayanannya
Layanan Informasi dan Pengaduan	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: Unsur Biaya/Tarif (U4) Diharapkan biaya/tarif dapat sedikit dikurangi - Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: Mohon layanan ditingkatkan - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: -

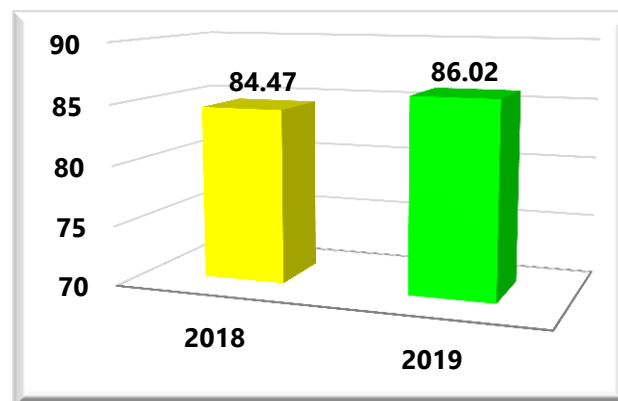
26. Hasil SKM BPOM di Palu

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BPOM di Palu dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 160**.

Tabel 160. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Palu

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	24	23
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	88	72
Jumlah		112	95

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 95 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,02**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Palu mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Palu tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 57**.



Gambar 57. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Palu Tahun 2018 – 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Palu tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 161**.

Tabel 161. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Palu Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U1	Persyaratan	87,50	86,32	-1,18
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,66	86,84	2,18
U3	Waktu Penyelesaian	83,52	83,95	0,43
U4	Biaya/Tarif	75,00	86,05	11,05
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,39	83,16	0,77
U6	Kompetensi Pelaksana	84,66	82,63	-2,03
U7	Perilaku Pelaksana	86,36	86,32	-0,04
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,93	93,68	6,75
U9	Sarana, dan Prasarana	89,20	85,26	-3,94
Total		84,47	86,02	1,55

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 162**.

Tabel 162. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BPOM di Palu Tahun 2018 dan 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	83,70	82,61	77,17	68,48	78,26	79,35	83,70	89,13	78,26	80,07
Layanan Informasi dan Pengaduan	87,15	88,19	86,11	91,67	84,72	83,68	87,15	95,14	87,50	87,92

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori sesuai **Tabel 163**.

Tabel 163. Saran/masukan Pelanggan pada BPOM di Palu

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Waktu menunggu jangan terlalu lama - Saran/masukan lain di luar unsur layanan: - - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: - Cukup baik - Untuk pelayanan sudah baik dan sesuai prosesnya - Baik - Sangat baik
Layanan Informasi dan Pengaduan	- Saran/masukan yang tercakup unsur pelayanan: - Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Agar lebih dipermudah urusan administrasi - Unsur Sarana dan Prasarana (U9) Ruang tunggu panas tidak ada AC - Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: Lebih ditingkatkan pelayanannya - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: -

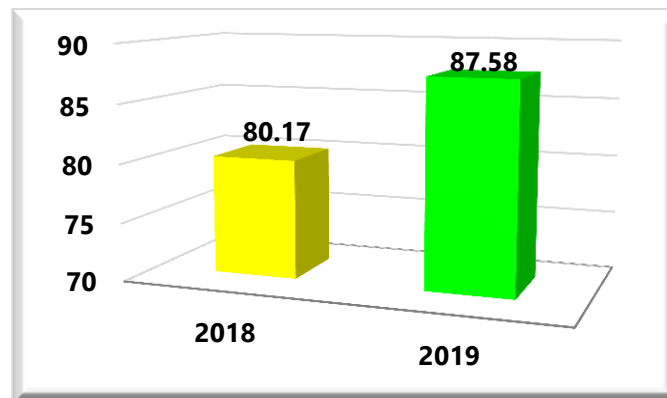
27. Hasil SKM BPOM di Kendari

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BPOM di Kendari dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 164**.

Tabel 164. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Kendari

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	9	9
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	70	59
Jumlah		79	68

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 68 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,58**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Kendari mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Kendari tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 58**.

**Gambar 58. Perbandingan Nilai SKM BPOM Kendari Tahun 2018 – 2019**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Kendari tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 165**.

Tabel 165. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Kendari Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U1	Persyaratan	79,86	84,56	4,70
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,25	84,56	3,31
U3	Waktu Penyelesaian	81,94	83,46	1,52
U4	Biaya/Tarif	61,81	83,82	22,01
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,39	84,19	7,80
U6	Kompetensi Pelaksana	81,25	86,76	5,51
U7	Perilaku Pelaksana	82,64	93,38	10,74
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,44	97,43	2,99

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U9	Sarana, dan Prasarana	81,94	90,07	8,13
Total		80,17	87,58	7,41

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 166**.

Tabel 166. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan Balai POM di Kendari Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
Pengujian	80,56	88,89	86,11	80,56	83,33	88,89	97,22	100,00	94,44	88,89
Layanan Infomasi dan Pengaduan	85,17	83,90	83,05	84,32	84,32	86,44	92,80	97,03	89,41	87,38

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori, sesuai **Tabel 167**.

Tabel 167. Saran/Masukan Responden pada BPOM di Kendari

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Biaya/Tarif (U4) Sebaiknya tarif jangan terlalu mahal karena kita inginkan masyarakat Indonesia mengkonsumsi makanan sehat - Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: - Sebaiknya diadakan mediasi informasi melalui televisi seperti iklan, sehingga masyarakat lebih mengetahui pelayanan yang ada di Badan POM - Dapat memberikan informasi yang lebih baik terhadap produk obat atau makanan yang baru beredar - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: Pelayanan di Balai POM sangat-sangat baik
Layanan Infomasi dan Pengaduan	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Diharapkan agar mengedepankan pelayanan yang baik, disiplin, adil dan berbasis kemudahan - Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: - Agar menambah sosialisasi tentang bahaya makanan dan minuman ke masyarakat karena dengan kesadaran atau sosialisasi dari BPOM dapat terhindar dari berbagai makanan dan minuman yang membahayakan - Sering mengikuti sekaligus menampilkan apa saja jenis obat dan makann yang

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	dilarang dan tidak terdaftar di BPOM, seperti pameran dan expo • Didampingi saat mengisi kuesioner 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: • Mohon dipertahankan pelayanannya • Sudah baik , tinggalkan di pertahankan • Layanan ULPK Balai POM sudah sangat baik dan memuaskan dan harapannya supaya lebih ditingkatkan lagi

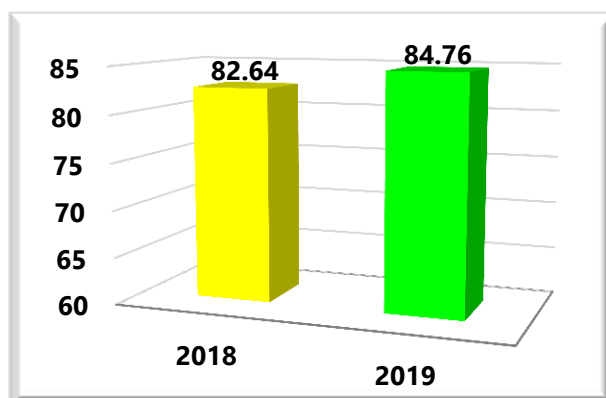
28. Hasil SKM BPOM di Ambon

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BPOM di Ambon dilakukan terhadap terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 168**.

Tabel 168. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Ambon

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	7	7
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	32	30
Jumlah		39	37

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 37 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **84,76**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Ambon mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Ambon tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 59**.



Gambar 59. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Ambon Tahun 2018 – 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Ambon tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 169**.

Tabel 169. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Ambon Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U1	Persyaratan	80,56	75,00	-5,56
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,17	97,97	18,80
U3	Waktu Penyelesaian	75,69	75,00	-0,69
U4	Biaya/Tarif	73,61	95,27	21,66
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,42	75,00	-10,42
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50	76,35	-11,15
U7	Perilaku Pelaksana	88,19	79,73	-8,46
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,06	100,00	6,94
U9	Sarana, dan Prasarana	80,56	88,51	7,95
Total		82,64	84,76	2,12

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 170**.

Tabel 170. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BPOM di Ambon Tahun 2018 dan 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	75,00	96,43	75,00	82,14	75,00	82,14	85,71	100,00	75,00	82,94
Layanan Informasi dan Pengaduan	75,00	98,33	75,00	98,33	75,00	75,00	78,33	100,00	91,67	85,19

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori, sesuai **Tabel 171**.

Tabel 171. Saran/Masukan Pelanggan pada BPOM di Ambon

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: a. Unsur Persyaratan (U1) Tidak ada kesesuaian antara pusat dan balai sehingga diharapkan adanya komunikasi terutama dalam dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam proses E-reg b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) yaitu:

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	- Diharapkan ada kejelasan waktu dalam pengurusan <i>e-registration</i> - Birokrasi ke Pusat terlalu lama, sehingga menunggu lama untuk ijin edar minyak kayu putih - Unsur Biaya/Tarif (U4) yaitu: Diharapkan harga tarif PNBP dapat dengan mudah dilihat oleh konsumen - Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: Kalo saksi ahli butuh cepat, surat turun lama, kendalanya karena petugas Balai POM biasanya dinas keluar - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: Mantap semuanya baik
Layanan Infomasi dan Pengaduan	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: - Unsur Waktu Penyelesaian (U3) Diharapkan waktu pelayanan bisa dipercepat lagi - Unsur Perilaku Pelaksana (U7) Diharapkan petugas bisa <i>standby</i> di tempat/lingkungan BPOM - Unsur Sarana dan Prasarana (U9) - Diharapkan ada monitor di ruang tunggu yang menyediakan informasi seputar layanan BPOM - Ada papan petunjuk kemana untuk mendapat layanan - Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: - Diharapkan ada sinergi BPOM, Disperindag dan Dinkes terkait pengurusan izin UMKM - Parkiran <i>customer</i> dan pelanggan dipisahkan - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: - Kinerja Balai POM sudah bagus dan terawasi dengan baik - Fasilitas lengkap dan pelayanan bagus - Lengkap dan tingkatkan kinerja pengawasan obat dan makanan

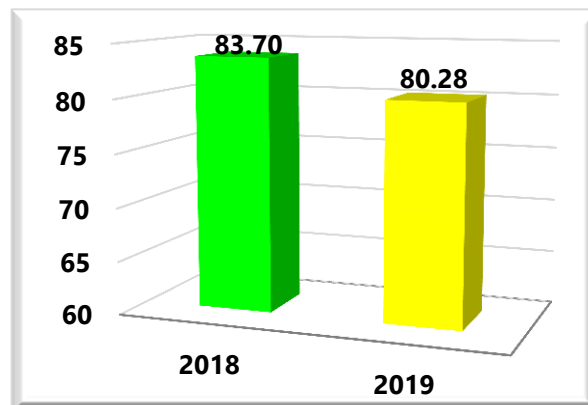
29. Hasil SKM BPOM di Pangkalpinang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BPOM di Pangkalpinang dilakukan terhadap 3 (tiga) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 172**.

Tabel 172. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Pangkalpinang

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	9	9
2	SKI/SKE	5	5
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	29	27
Jumlah		43	41

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 41 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **83,70**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Pangkalpinang mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Pangkalpinang tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 60**.



Gambar 60. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Pangkalpinang Tahun 2018 – 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Pangkalpinang tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 173**.

Tabel 173. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Pangkalpinang Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U1	Persyaratan	82,61	79,88	-2,73
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,70	79,88	-3,82
U3	Waktu Penyelesaian	79,35	77,44	-1,91
U4	Biaya/Tarif	61,96	72,56	10,60
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,87	79,27	-6,60
U6	Kompetensi Pelaksana	85,87	82,93	-2,94
U7	Perilaku Pelaksana	89,13	82,32	-6,81
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100,00	91,46	-8,54
U9	Sarana, dan Prasarana	84,78	76,83	-7,95
Total		83,70	80,28	-3,42

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 174**.

Tabel 174. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BPOM di Pangkalpinang Tahun 2018 dan 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	88,89	91,67	86,11	66,67	88,89	88,89	91,67	91,67	88,89	87,04
SKI/SKE	75,00	80,00	75,00	65,00	75,00	90,00	80,00	85,00	75,00	77,78
Layanan Informasi dan Pengaduan	78,70	77,78	75,93	76,85	78,70	80,56	80,56	93,52	73,15	79,53

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori, sesuai **Tabel 175**.

Tabel 175. Saran/Masukan Pelanggan pada BPOM di Pangkalpinang

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Biaya/Tarif Pelayanan (U4) Untuk biaya uji lab semoga bisa diturunkan. - Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - Pelayanan prima harus tetap jadi prioritas - Supaya lebih di tingkatkan koordinasi dengan para konsumen - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan - Layanan BPOM sudah bagus dan cepat semoga dipertahankan - Ditingkatkan dan pertahankan pelayanan yang sudah ada ini - Bekerja dengan sangat profesional
SKI/SKE	- Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Waktu Penyelesaian (U3) Untuk proses pendaftaran secara online (Izin Edar) masih memerlukan waktu lama dalam menunggu tanggapan dari <i>evaluator</i>, semoga kedepan semakin lebih cepat dan baik, - Saran/masukan lain di luar unsur layanan : - Agar penjualan obat-obatan di apotik lebih di perhatikan lagi, karena walaupun obat-obatan khusus seperti <i>somadril compositum</i> sudah tidak di jual bebas lagi, akan tetapi banyak orang yang mencari pengganti obat tersebut dengan efek yang sama, masih banyak celah-celah hukum, banyak masyarakat yang tidak tahu atau tidak mengerti masalah obat-obatan seperti obat sakit gigi tidak bisa di beli di toko-toko kelontong. Seharusnya Balai POM memberikan penjelasan lebih terhadap masyarakat alasan obat-obatan tidak lagi dipasarkan secara bebas lagi, sekian dan terima kasih, semoga saran saya dapat bermanfaat bagi survei ini, - Ditambah untuk personilnya - Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : Agar dapat di pertahankan kinerja yang sudah baik ini
Layanan Informasi	Saran/masukan yang tercakup unsur layanan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
dan Pengaduan	a. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) Mohon lebih dipermudah untuk kepengurusan ijin produk bagi UMKM, terima kasih b. Biaya/Tarif (U4) Agar untuk uji nutrisi tak membayar c. Perilaku Pelaksana (U7) Untuk petugas yang turun ke lapangan, sebagai contoh sidak apotek, setidaknya ramah dan tersenyum, agar tidak membuat keadaan ketika sidak merasa tidak nyaman d. Penanganan Pengaduan Saran, dan Masukan (U8) • Apabila ada pengaduan atau temuan di wilayah kerja tertentu, harap disampaikan ke dinas kesehatan kab/kota terkait, Atau ada sarana yg bisa meningkatkan komunikasi antara dinas kesehatan kab/kota dengan Balai POM setempat • Lebih di sosialisasi cara pengaduan 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : • Lebih intens untuk pengawasan pangan di jajanan anak-anak sekolah, Sejauh ini BPOM sudah berjalan dengan baik sesuai dengan fungsinya, • Mohon sekiranya BPOM memberikan hasil evaluasi sidak apotek untuk apotek yang hasil evaluasinya terbaik, sebagai bahan pembelajaran untuk evaluasi bagi apotek yg lainnya, Setidaknya evaluasi 2/3 tahun sekali, terima kasih, • Mohon di bantu untuk UMKM di daerah mempertegas legal produk mereka, demi membangun produktifitas dan daya hidup masyarakat yang lebih luas, jangan mempersulit, tapi lebih di sederhanakan lagi hal-hal yg memberatkan masyarakat demi mengeluarkan nomor dan izin dari BPOM 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : • Pertahankan yang sudah berjalan dengan baik. • Sistem dan pelayanan sudah baik, • Semoga semakin maju dalam peningkatan mutu pelayanan, maju terus BPOM.

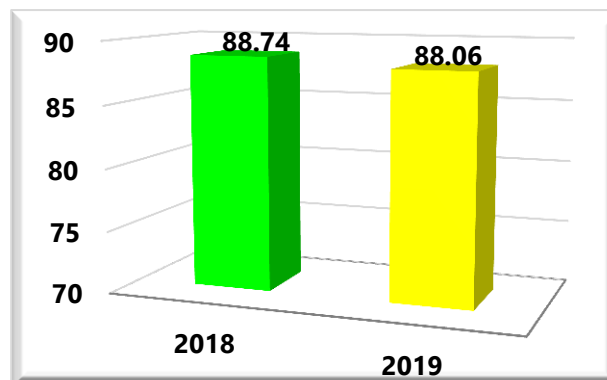
30. Hasil SKM BPOM di Gorontalo

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BPOM di Gorontalo dilakukan terhadap dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 176**.

Tabel 176. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Gorontalo

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	21	20
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	18	17
Jumlah		39	37

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 37 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,06**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Gorontalo mendapat kategori **B (Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Gorontalo tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 61**.



Gambar 61. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Gorontalo Tahun 2018 – 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Gorontalo tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 177**.

Tabel 177. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Gorontalo Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U1	Persyaratan	86,84	85,81	-1,03
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,84	89,19	2,35
U3	Waktu Penyelesaian	85,53	84,46	-1,07
U4	Biaya/Tarif	78,95	79,73	0,78
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,47	85,14	-4,33
U6	Kompetensi Pelaksana	89,47	87,16	-2,31
U7	Perilaku Pelaksana	92,11	91,22	-0,89
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,37	94,59	-2,78
U9	Sarana, dan Prasarana	92,11	95,27	3,16
Total		88,74	88,06	-0,68

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 178**.

Tabel 178. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BPOM di Gorontalo Tahun 2018 dan 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	87,50	88,75	82,50	70,00	85,00	87,50	93,75	97,50	95,00	87,50
Layanan Informasi dan Pengaduan	83,82	89,71	86,76	91,18	85,29	86,76	88,24	91,18	95,59	88,73

Pada Kuesioner SKM 2019 terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan, namun dari 37 responden, tidak ada yang memberikan saran/masukan.

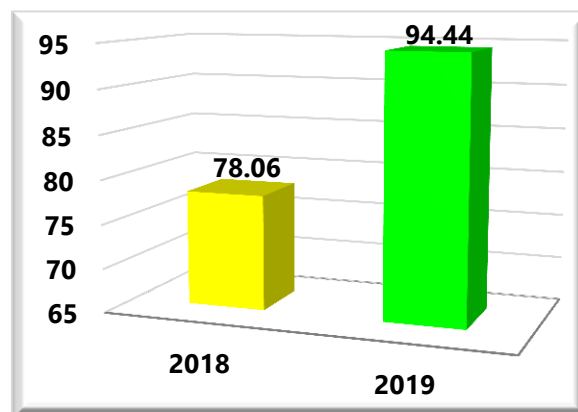
31. Hasil SKM BPOM di Manokwari

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BPOM di Manokwari dilakukan terhadap dilakukan terhadap 2 (dua) layanan dengan jumlah populasi dan responden pada tiap layanan dapat dilihat pada **Tabel 179**.

Tabel 179. Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Manokwari

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	3	3
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	3	3
Jumlah		6	6

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 6 menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **94,44**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Manokwari mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik pada BPOM di Manokwari tahun 2018 dan 2019 disajikan pada **Gambar 62**.



Gambar 62. Perbandingan Nilai SKM BPOM di Manokwari Tahun 2018 – 2019

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Manokwari tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada **Tabel 180**.

Tabel 180. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Manokwari Tahun 2018 dan 2019

Unsur Layanan		Metode Rata-rata & Proporsional 2018	Metode Proporsional 2019	Naik/Turun
U1	Persyaratan	77,50	95,83	18,33
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	73,75	95,83	22,08
U3	Waktu Penyelesaian	72,50	87,50	15,00
U4	Biaya/Tarif	78,75	91,67	12,92
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,00	95,83	20,83
U6	Kompetensi Pelaksana	78,75	95,83	17,08
U7	Perilaku Pelaksana	78,75	100,00	21,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,75	87,50	-6,25
U9	Sarana, dan Prasarana	73,75	100,00	26,25
Total		78,06	94,44	16,39

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)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis layanan dan per unsur layanan tahun 2019 disajikan pada **Tabel 181**.

Tabel 181. Nilai SKM Per Jenis Layanan & Per Unsur Layanan pada BPOM di Manokwari Tahun 2019

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai per Layanan
Pengujian	91,67	91,67	91,67	83,33	100,00	91,67	100,00	100,00	100,00	94,44
Layanan Informasi dan Pengaduan	100,00	100,00	83,33	100,00	91,67	100,00	100,00	75,00	100,00	94,44

Saran/masukan yang diberikan responden untuk perbaikan mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori, sesuai **Tabel 182**.

Tabel 182. Saran/Masukan Pelanggan pada BPOM di Manokwari

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : Unsur Sarana dan Prasarana (U9) Disediakan area smoking room di lingkungan BPOM 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : Sebaiknya Balai POM semakin banyak melakukan pemeriksaan untuk narkoba, baik itu internal ataupun yang bekerjasama dengan Polri, 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan tidak ada dan sudah baik
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan : - 2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan : • Diadakan sosialisasi secara rutin mendekati bulan ramadhan agar takjil yang ada di masyarakat aman, Peningkatan pengawasan di toko-toko, • Pelatihan/ kunjungan ke Bintuni dapat lebih sering lagi karena disana tidak ada Balai POM 3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan : tidak ada dan sudah baik

32. Hasil SKM BPOM di Mamuju

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BPOM di Mamuju dilakukan terhadap layanan Informasi dan Pengaduan, dengan jumlah populasi dan responden dapat dilihat pada **Tabel 183**.

Tabel 183 Jumlah Populasi dan Responden pada BPOM di Mamuju

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	4	4

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 4 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **82,64**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Mamuju mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Mamuju tahun 2019 dapat dilihat pada **Tabel 184**.

Tabel 184. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Mamuju Tahun 2019

Unsur Layanan		Metode Proporsional 2019
U1	Persyaratan	81,25
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,00
U3	Waktu Penyelesaian	81,25
U4	Biaya/Tarif	93,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,00
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	87,50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,75
U9	Sarana, dan Prasarana	68,75
Total		82,64

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)

Dalam kuesioner tahun 2019 ini terdapat kolom pertanyaan berupa saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan. Namun, dari 4 responden yang mengisi kuesioner, tidak ada yang memberikan saran/masukan.

33. Hasil SKM BPOM di Sofifi

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 pada BPOM di Sofifi dilakukan terhadap layanan Informasi dan Pengaduan, dengan jumlah populasi dan responden dapat dilihat pada **Tabel 185**.

Tabel 185. Jumlah Populasi dan Responden pada BPOM di Sofifi

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	14	14

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 14 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **79,56**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu layanan BPOM di Sofifi mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada BPOM di Sofifi tahun 2019 dapat dilihat pada **Tabel 186**.

Tabel 186. Nilai SKM Per Unsur Layanan pada BPOM di Sofifi Tahun 2019

Unsur Layanan		Metode Proporsional 2019
U1	Persyaratan	76,79
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,00
U3	Waktu Penyelesaian	76,79
U4	Biaya/Tarif	78,57
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,79
U6	Kompetensi Pelaksana	80,36
U7	Perilaku Pelaksana	80,36
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,64
U9	Sarana, dan Prasarana	76,79
Total		79,56

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)

Saran/masukan dari responden yang dinilai penting bagi perbaikan mutu pelayanan, saran dan masukan tersebut dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu:

1. Saran/masukan yang tercakup unsur layanan:
 -
2. Saran/masukan lain di luar unsur layanan :
 - BPOM sebaiknya tetap punya kantor di Ternate bukan hanya kantor pengawas
 - Pelayanan perlu ditingkatkan
3. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan:
 -

1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Inspektorat Utama Badan POM pada tahun 2018 merupakan salah satu *tools* dalam evaluasi pelayanan publik di lingkungan Badan POM. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kinerja unit-unit pelayanan, hasil dari survei diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai:

1. Pemenuhan klausul ISO 9001:2015 klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan;
2. Indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM;
3. Bahan evaluasi mandiri (*self-assessment*) dalam pengusulan Unit Kerja berpredikat Wilayah Bebas Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani;
4. Pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik Badan POM sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
5. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil survei tahun 2018, telah diketahui NILAI SKM yang menggambarkan tingkat mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan di Badan POM secara keseluruhan maupun masing-masing unit pelayanan. Disamping itu juga diketahui kelemahan atau kekurangan dari unsur pelayanan.

2. Rekomendasi

Atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018, direkomendasikan tiap unit layanan publik di lingkungan Badan POM agar:

1. Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (*service delivery*), yaitu:
 - a. Persyaratan;

- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. Jangka waktu penyelesaian;
 - d. Biaya/tarif;
 - e. Produk pelayanan;
 - f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
2. Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik).
 3. Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.
 4. Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan.
 5. Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).
 6. Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

A decorative graphic consisting of four vertical bars of varying heights and colors (dark blue and yellow) arranged symmetrically around the central text.

LAMPIRAN

1. Direktorat Registrasi Obat

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Registrasi Baru Obat Baru	Unit pelayanan terutama untuk IT, mohon dimaksimalkan
	Pelayanan pra-registrasi dan registrasi baru obat baru (OB) bersifat sangat tertutup. Kami memahami bahwa evaluasi obat baru perlu menjunjung tinggi kerahasiaan untuk mencegah adanya tekanan atau pengaruh pihak eksternal. Namun, hal ini bukan berarti bersikap tertutup dalam setiap prosesnya. Saran dari kami adalah :
	1. Perlu adanya layanan komunikasi online untuk pertanyaan singkat sehari-hari antara pendaftar dengan evaluator. Bisa dalam bentuk Live Chat. Untuk pertanyaan yang lebih kompleks dapat langsung konsul ke DM atau konsul ke Kasi.
	2. Jadwal konsul Pra-Reg obat baru dan Reg obat baru agar dijadwalkan secara rutin.
	3. Perlu update status evaluasi pada setiap proses di New AERO. Tidak detil tidak masalah, asalkan bisa tahu sudah sampai mana, tidak hanya tertulis "Proses Evaluasi" saja. Misalnya pada log New AeRO bisa selalu di-update apakah "Dijadwalkan Komnas", "Sedang Komnas", "Evaluasi Informasi Produk", "Evaluasi Aspek Mutu", dan lain-lain.
	4. Petugas security di Gedung F (Obat Baru) agar tidak menjadi barrier dan harus selalu meningkatkan aspek pelayanan. Bila diperlukan, dapat diberikan resepsionis untuk berperan sebagai perantara antara pendaftar dan tim evaluasi.
	5. BPOM hendaknya dapat mendukung pendaftaran obat baru karena dapat memfasilitasi pengobatan bagi pasien di Indonesia.
	Tingkatkan terus kompetensi evaluasi obat baru agar dapat lebih baik, sejauh ini evaluator sudah sangat membantu sampai keluar NIE
	Layar pengumuman surat keluar / approval di loket kurang besar sehingga kurang jelas
	Untuk obat baru usul agar diberikan tambahan kolom untuk mengupload "dokumen lain". Karena terkadang ada dokumen lain yang tidak dipersyaratkan tapi butuh untuk disubmit. Terima kasih.
	Untuk TL evaluasi menggunakan aero sudah lebih cepat dibanding normal. Semoga semakin baik lagi pelayanan evaluasi obat baru.
	Kualitas pelayanan cukup baik tapi harus tetap diperbaiki secara berkelanjutan, terutama dalam hal terkait kecepatan pemeriksaan dokumen. Kami yang berada di luar Jakarta, sering mengalami kesulitan dalam menghubungi Badan POM, diharapkan hotline dan email untuk pengaduan/pertanyaan dapat berfungsi lebih baik
	Penetapan clock on timeline dan detil proses registrasi agar dapat lebih transparan
	Agar konsultasi dilakukan berkala setiap bulannya
	Mohon standar evaluasi di standarkan untuk setiap evaluator karena terkadang berbeda.
	Evaluator cukup ramah dan sopan. tapi timeline terlalu lama untuk proses evaluasi. Dan jarang sekali mengadakan desk konsultasi agar proses evaluasi bisa lebih cepat
	Kesesuaian timeline dengan aktual perlu ditingkatkan
	Seminar dossier uji klinik
	Lebih ditingkatkan dari segi waktu dalam pelayanan registrasi dan konsul IT bisa dilakukan by phone atau online.
	Semoga sistem registrasi di aero makin baik
	Agar pelayanan lebih baik lagi
	Senantiasa Tingkatkan dan Tetap Semangat

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Registrasi Baru Obat Generik	Agar lebih mudah dan sering membuka layanan konsultasi dengan pihak pendaftar
	Pertahankan kinerja
	Agar timeline lebih disesuaikan dengan standar.
	Perlu ditingkatkan kembali untuk kesiapan pelayanan pada industri
	Tingkatkan terus pelayanan yang lebih baik untuk publik
	Pelayanan sudah baik, mohon bisa dipertahankan dan ditingkatkan lagi
	Informasi terkini mengenai status registrasi yang masih manual, hendaknya bisa diinformasikan segera agar kami bisa menyelesaikan sisa registrasi manual. Sehingga kedepan semua produk kami registrasi by elektronik.
	Sebaiknya proses validasi PNBP lebih cepat
	Mohon ada perbaikan dalam ketepatan waktu penyelesaian sesuai timeline di peraturan
	Adanya standar permintaan tambahan data antara evaluator satu dengan evaluator lainnya
	Untuk pelayanan saat ini sudah lebih baik, dan bisa lebih ditingkatkan lagi agar sesuai dengan standar.
	Kejelasan jadwal konsultasi Kasie Obat Generik
	Mohon untuk selalu ditingkatkan
	Apakah bisa disediakan fasilitas diskusi pada aero/asrot, minimal kolom komentar yang bisa diisi tanpa harus menunggu tambahan data
	Pelayanan evaluasi dipercepat sesuai timeline, permintaan selalu berbeda-beda antara evaluator satu dengan yang lain. Sehingga menimbulkan keraguan persyaratan yang diwajibkan. Lebih ditingkatkan lagi keramahan evaluatornya. Dan sering mengadakan desk konsultasi untuk mempercepat evaluasi dokumen sehingga acc produk bisa dipercepat.
	Adanya pelayanan QnA setiap hari yang cepat dan lugas by elektronik atau email
	Diharapkan duty manager dipisah untuk setiap kategori registrasi, misal untuk registrasi obat generik, khusus ada 1 org duty manager yang standby setiap minggunya dan terjadwal dengan pasti terutama untuk perusahaan dari daerah. Untuk timeline evaluasi registrasi obat generik di evaluator, mohon perhatiannya karena ada yang sangat lama. terima kasih.
	Agar waktu verifikasi spb pada layanan unit dapat distandarisasi
	Proses evaluasi registrasi lebih dipercepat
	Kesesuaian timeline dengan aktual perlu ditingkatkan
	Semua sudah cukup baik, Untuk time line penyelesaian mohon dapat disesuaikan dengan yang telah ditetapkan
	Mengadakan sistem konsultasi online
	Mempercepat timeline penerbitan SPB registrasi dan persetujuan bahan
	Percepatan pengembangan new aero untuk surat keluar penolakan Pra Reg
	Tempat untuk mengecas hp tidak ada di dalam pelayanan obat
	Agar lebih ditingkatkan lagi kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
	Senantiasa Tingkatkan dan Tetap Semangat
	Ditingkatkan lagi pelayanan yang sudah baik. Terimakasih.
	Untuk memaksimal pelayanan sebaiknya duty manager selalu hadir dan memiliki jadwal tetap setiap minggunya

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Lama evaluasi AL ke NIE dapat dilakukan sesuai timeline yang tertulis di Buku Coklat, Mohon dapat diberikan informasi ke Industri tentang jadwal konsultasi Kepala Seksi sebelum hari H
	Keterbukaan, kesediaan, dan keramahan dalam proses evaluasi ditingkatkan. Terima kasih
Registrasi Baru Produk Biologi	Agar fasilitas yang diberikan untuk tanya jawab, seperti email bisa digunakan sebagai fasilitas untuk konsultasi. Karena kadang ketika kita email, maka tanggapan balasan email suka lama dan kadang tanpa dibalas.
	Validasi BB zat tambahan, zat aktif, produsen untuk dimaksimalkan
	Overall pelayanan di PB sangat baik dan respon juga cepat. Masukan terkait pelayanan IT untuk technical issue dengan e-reg AERO, mungkin bisa dibuat online / via email dengan response time tertentu agar waktunya bisa lebih efisien.
	Agar lebih sering dan mudah untuk melakukan konsultasi terkait registrasi produk biologi.
Registrasi Ulang Obat Baru	Lebih disiplin waktu
	1. Agar sistem new aero untuk reg ulang OB dimaksimalkan fungsinya. Karena kadang sistem bermasalah.
	2. Untuk reg ulang khusus ekspor, apakah persyaratan dokumen sama dengan produk lokal?
	Validasi bahan baku zat tambahan & aktif + produsen mohon untuk maksimalkan
	Kami sangat mengapresiasi pelayanan renewal karena timeline evaluasinya sangat cepat selama dokumen yang diberikan lengkap. Evaluatorkun responsif
	Sarana yang dimaksud adalah sarana komunikasi yang disediakan antara pendaftar dengan BPOM
	Permudah pelayanan
	Sangat sopan dan ramah
Registrasi Ulang Obat Generik	Agar dilakukan layanan sistem antrian online untuk dimonitoring dan review secara intensif pada saat implementasinya
	Baik
	Pelayanan untuk daftar ulang sudah baik, mohon dapat ditingkatkan lagi
	Pelayanan sudah baik
	Lebih di tingkatkan lagi pelayanan, sudah oke yang sekarang
	Mohon untuk dapat ditingkatkan lagi pelayanan yang sudah baik ini, waktu evaluasi agar dapat disesuaikan dengan timeline yang tercantum pada buku coklat, terima kasih.
	Mohon agar dapat difasilitasi konsultasi dengan BPOM dengan lebih baik.
Registrasi Ulang Produk Biologi	Pelayanan baik. Untuk sistem new aero agar dapat menjadi lebih baik dari sekarang
	Alangkah lebih baik jika jadwal konsultasi evaluator PB terjadwal dengan tetap
Registrasi Variasi Obat Baru	Agar lebih ditingkatkan
	Untuk variasi OB persyaratan sudah jelas dan evaluasi timeline juga sesuai
	Semoga dengan adanya sistem new aero untuk variasi OB justru semakin mempercepat dan mempermudah dalam proses registrasi
	Agar pelayanan sesuai timeline yang ada
	Agar disediakan fasilitas listrik untuk charger HP atau laptop dengan jumlah yang cukup, mengingat pelayanan registrasi sudah via AERO online. Terima kasih
	Layar pengumuman di loket kurang besar

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Pelayanan Badan POM sudah sangat baik pertahankan dan lebih ditingkatkan lagi 1. Agar timeline untuk persetujuan sesuai dengan PerKa BPOM 2. Agar helpdesk terkait sistem Aero proses dapat dilayani juga via telepon, email Masukan berdasarkan pengalaman pada sistem lama (manual). Semoga dengan adanya sistem baru (online) dan semua improvement yang dilakukan BPOM, pelayanan akan menjadi jauh lebih baik 1. Agar konsultasi rutin diadakan 2. Agar konsultasi DM dengan konsultasi Kasie dipisah Senantiasa Tingkatkan dan Tetap Semangat
Registrasi Variasi Obat Generik	Akan dilakukan layanan sistem antrian online untuk dimonitoring dan review secara intensif pada saat implementasinya Baik Agar aplikasi di new aero lebih diperjelas lagi untuk beberapa variasi yang blum ada Sebaiknya diinformasikan jadwal dm yang bertugas pada awal minggu Timeline selalu molor dari yang telah ditentukan. Ditingkatkan lagi keramahan petugasnya. Jika di follow up susah sekali mendapatkan jawaban. Pelayanan sudah sangat baik, diharapkan untuk kedepannya dapat menjaga kualitas pelayanan. Kesesuaian timeline dengan aktual perlu ditingkatkan, waktu evaluasi masih lama Untuk Registrasi Variasi, untuk registrasi Major, mohon lebih dapat dipercepat lagi, secara keseluruhan sudah cukup baik Sinkronisasi nama zat aktif antara saat daftar ulang dan daftar baru obat generik (INN/USP) untuk penandaan Mohon untuk dapat memberikan feedback dengan cepat, kebanyakan baru dapat feedback lebih dari 50 HK Ditingkatkan lagi pelayanan yang sudah baik Mohon agar waktu evaluasi registrasi variasi notifikasi melalui new-aero dapat dipercepat seperti pada saat registrasi melalui loket manual. Apabila ada perubahan kategori dan persyaratan/dokumen variasi, jika memungkinkan, mohon agar dapat disampaikan ke industri. Saat ini sudah menggunakan ne aero jadi lebih mudah. Tetapi masalah dalam sistem new aero selalu menjadi kendala karena seringnya terjadi error, harap ditindak lanjuti
Registrasi Variasi Produk Biologi	Alangkah lebih baik lagi jika jadwal konsultasi evaluator PB diumumkan (terjadwal) dengan tetap Semangat, BPOM! Sudah cukup baik Petugas supaya lebih terbuka dengan industri pendaftar
Pra Registrasi Obat Baru	Agar konsul IT evaluator dan DM dapat dimaksimalkan, supaya permasalahan pada new aero dapat cepat selesai Untuk ditingkatkan Sudah baik Jadwal konsultasi Koordinator Pra Reg OB dibuat jadwal tetap mingguan Tingkatkan kinerja
Pra Registrasi Obat	Akan dilakukan layanan sistem antrian online untuk dimonitoring dan review secara intensif pada saat implementasinya

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Generik	Baik
	Percepatan pengembangan surat elektronik Penolakan Pra Registrasi
	Agar SDM diperbanyak sehingga time line registrasi bisa diimplementasi dengan maksimal
	Sudah baik
	Mohon pelayanan yang sudah baik dapat dipertahankan dan ditingkatkan
	Mohon sistem New-AeRO dapat ditingkatkan
	Pelayanan agar dipertahankan kualitasnya supaya tetap dan menjadi lebih baik lagi. Untuk timeline evaluasi diharapkan tetap cepat dan tidak ada yang melebihi timeline, terima kasih.
	Semoga sistem bisa berjalan dengan lebih baik lagi
	Pelayanan mohon ditingkatkan kembali
	Timeline evaluasi agar lebih dipercepat
	Untuk Pra reg Obat generik (obat BE/ me too pertama) sudah baik
	Agar timeline dapat lebih ditingkatkan
	Mohon agar prestasi ini dapat dipertahankan
	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi. Terima kasih.
	Memperbaiki sistem new aero
	Bisa lebih cepat leadtimenya, dokumen yang harus diupload tidak sebanyak dokumen registrasi
	Untuk dipertahankan
	Sejauh ini pelayanan pra registrasi og sudah baik. Tingkatkan dan pertahankan untuk lebih baik lagi kedepannya
	Agar dapat ditingkatkan pelayanannya
	Agar lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang sudah baik
Pra Registrasi Produk Biologi	Tingkatkan kinerja
	Semoga waktu evaluasi nya sesuai dan bisa lebih informatif
	Proses lebih cepat, konsultasi lebih sering dan mudah
Penilaian Uji Klinik	Kami berharap penggunaan sistem new aero dapat maksimal dan tidak banyak error/kesalahan yang terjadi seperti saat ini
	Adakan traninig dokumen klinik / regulasi PB dengan industri sehingga dapat menselaraskan persepsi tentang dokumen klinis
	Tingkatkan kinerja
	Semoga bisa terus lebih baik
	Pelayanan yang diterima terkait uji klinik sudah baik. Semoga waktunya dapat lebih cepat dari pengajuan hingga persetujuan / tanggapan
	1. Disediakan pengecekan surat keluar secara online
	2. Informasi yang jelas di web terkait uji klinik
	Harap ada kerjasama yang baik antara BPOM dan KemKes (yang membawahi regulasi RS di Indonesia, jadi bukan hanya bagian Litbang KemKes) dalam hal percepatan uji klinik di Indonesia.

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Saran untuk menambahkan variable jawaban: CUKUP/Sesuai dengan timeline yang diajukan, pada pertanyaan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? Sejauh ini kecepatan dan kesesuaian dengan timeline yang dicantumkan sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan dan diharapkan jg dapat berperan aktif untuk menjembatani dengan instansi/unit lain apabila diperlukan proses pengajuan atau penilaian uji klinik serta importasi obat uji klinik.
	Pelayanan cukup optimal. Informasi mudah diperoleh dan konsultasi sangat membantu. Jika didukung oleh sistem online untuk pengajuan dan yang dapat memberikan notifikasi untuk approval, tambahan data dan lain-lain akan sangat efisien dan bermanfaat.
	Waktu Review dan approval lebih dipercepat (kurang dari 20 hari)
	Agar permintaan konsultasi dengan jadwal yang diberikan tidak terlalu lama karna hasil konsultasi sangat diperlukan dan ditunggu oleh pihak IF. Agar follow up atau pertanyaan status evaluasi dokumen diberikan kemudahan, misal bila dengan email mohon email di balas.
	Jika ada peraturan baru untuk disosialisasikan terlebih dahulu sebelum diterapkan
	Pelayanan uji klinik dibuat juga secara sistem online dan nge-link dengan sistem registrasi.
	Update persyaratan bisa diinformasikan lewat website dan email asosiasi GP Farmasi dan IPMG
	Agar disosialisasikan jadwal konsul uji klinik atau berita mengenai update persyaratan / peraturan mengenai uji klinik di web BPOM, sehingga senantiasa informasi tersebut dapat diakses oleh pendaftar. Apakah dimungkinkan seluruh uji klinik melalui satu pintu, karena saat ini jika uji klinik untuk supplement, pangan atau kosmetik, melalui deputi masing-masing.
	Ditingkatkan kinerjanya
	Untuk BPOM bagian uji Klinik agar dapat menjadi satu pintu perijinan bagi uji Klinik baik untuk obat, alat kesehatan, suplemen dan kosmetik. Berserta menjadi badan yang memberikan ijin importasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan uji Klinik. Apabila ada perubahan ataupun penambahan permintaan informasi yang pada dasarnya tidak tercantum dalam perka BPOM yang saat ini ada agar dapat dilakukan tertulis (misal, perubahan peraturan, syarat/komitmen persetujuan uji Klinik, atau penambahan informasi yang perlu dilaporkan secara berkala, dst).
Penilaian Protokol Uji Bioekivalensi	Proses pendaftaran/pengajuan agar diproses lebih cepat
	Agar timeline lebih disesuaikan
	Tingkatkan pelayanan, pertahankan yang sudah baik
	Sangat memuaskan pelayanan, cepat tepat waktu. Semoga kedepannya lebih baik & tetap dipertahankan kualitasnya
	Tingkatkan kualitas pelayanan dan kesediaan petugas
	Untuk ditingkatkan lagi
	Semoga semakin baik
Penilaian Uji	Timeline persetujuan protokol uji BE mohoh dapat lebih dipercepat lagi, release list komparator sangat ditunggu
	Proses pendaftaran / pengajuan agar diproses lebih cepat
	Agar timeline lebih disesuaikan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Bioekivalensi	Tingkatkan pelayanan, pertahankan yang sudah baik
	Sangat memuaskan pelayanan, cepat tepat waktu. Semoga kedepannya lebih baik & tetap dipertahankan kualitasnya
	Tingkatkan kualitas pelayanan dan kesediaan petugas
	Untuk ditingkatkan lagi
	Semoga semakin baik
	Diadakan konsultasi minimal 3 kali seminggu. Karena perusahaan kami bukan di Jakarta
	Untuk timeline evaluasi, mohon ditingkatkan lagi
	Agar lebih sering diadakan desk Lap uji BE sehingga mempercepat pelayanan
	Agar pemberitahuan memo BE lebih transparan ke pendaftar
	Untuk dipertahankan
	Pelayanan sudah sangat baik, diharapkan ada jadwal konsultasi rutin untuk uji BE, terima kasih.
	Ada surat keluar hasil penilaian uji BE
	Kemudahan akses pelayanan mohon agar ditingkatkan terima kasih
	Senantiasa Tingkatkan dan Tetap Semangat
	Sebaiknya transparansi hasil evaluasi bioekivalensi dapat diberikan, mengingat saat ini hasil evaluasi uji bioekivalensi hanya terlihat dari keluar/tidaknya persetujuan registrasi.
Penilaian Obat Pemasukan Khusus	Mohon dapat ditingkatkan lagi pelayanan yang sudah baik.
	Konsul uji BE harus lebih sering lagi
	Untuk loket pelayanan SAS, tidak jelas atau kurang jelas. untuk bagaimana konsultasi misalnya.
	Untuk SKI BPOM sudah memuaskan. Dan untuk pembuatan SAS diusahakan jangan sampai lebih dari seminggu. Kalau bisa seperti SKI BPOM saja.
	Mohon ditingkatkan pelayanannya, kalau kita sudah ajukan melalui jalur SAS dan harapannya langsung link ke Aplikasi Bea Cukai, Harapannya petugas setelah mengeluarkan izin SAS memberikan instruksi selanjutnya seperti apa? sehingga pengeluaran dari Bea Cukai Berjalan dengan Cepat
	Mohon diberikan line telepon atau contact yang dapat dihubungi untuk follow up status. Karena SAS ini terkait waktu penyimpanan produk di bea cukai.
	Agar customer service Layanan BPOM 24 jam, dapat berfungsi dengan baik dan dibekali dengan pengetahuan secara menyeluruh
	1. Mohon ditambahkan pada sistem SAS untuk rekomendasi SAS yang keluar dapat langsung nge-link dengan portal beacukai. selama ini harus melakukan 2x proses untuk sampai rekomendasi nge-lik di portal beacukai. 2. Waktu proses (dari kirim dokumen s/d rekomendasi) sangat lama bisa kurang lebih butuh waktu 1 bulan untuk dapat Rekomendasi, mohon dilakukan perbaikan terkait hal ini, jika bisa sistem online, rekomendasi dapat terbit langsung di portal sehingga paperless. 3. Untuk konsultasi dengan petugas sangat sulit ketika datang ke Gedung F Lt.5, harus titip pesan dengan orang yang masuk ke dalam ruangan, mohon diperbaiki juga misalnya menyediakan counter untuk konsultasi khusus SAS sehingga tidak perlu menunggu dalam waktu yang lama untuk petugas hadir.
	Mohon agar proses review pengajuan dan pencetakan surat bisa dipercepat sehingga seluruh proses bisa selesai maksimal 1minggu hingga surat persetujuan diperoleh

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Timeline yang sudah ada lebih direalisasikan.
	Untuk pengajuan SAS bisa di percepat.
	Untuk penulisan surat persetujuan untuk di review sebelum print karena beberapa kali menemukan perbedaan atau kesalahan penulisan dengan produk yang di submit
	Terkait perijinan pemasukan bahan impor melalui SAS waktu penyelesaian proses hingga keluar suratnya harus sesuai dengan yang ditetapkan. Jika di tetapkan 14 hari, kami harap dalam 14 hari tersebut sudah ada hasil surat disetujui. Jika ada kendala selama proses hingga mengakibatkan penambahan waktu mohon untuk memberikan kami estimasi waktu selesai. Sama halnya dengan proses Upload SAS waktu penyelesaian diharapkan sesuai dengan ketentuan. Terimakasih.
	Agar pelayanan dipercepat. Dan biaya pelayanan yang bersifat non komersial digratiskan
	Difasilitasi untuk konsultasi dan pengaduan online via email/ chat, karena nomor extension pengaduan sering sibuk/ susah nyambung. Untuk layanan SAS, agar bisa diintegrasikan langsung ke insw (seperti SKI), sehingga tidak perlu melakukan pengajuan manual untuk input ke insw.
	1. Tingkat Pelayanan mohon ditingkatkan karena biasanya apabila ada pertanyaan PIC yang bersangkutan sedang sibuk atau tidak ada. 2. Apabila ada penolakan kiranya diemailkan ke email perusahaan yang bersangkutan agar proses revisi data lebih cepat 3. Adanya informasi yang jelas apakah Ijin SAS yang telah diperoleh sudah diupload atau belumnya.
	Untuk no telepon yang bisa dihubungi mohon diberikan yang aktif dan kami dapat berdiskusi terkait masalah atau permintaan dokumen terkait pengajuan yang sedang dilakukan.
	Semoga kedepan semakin baik lagi pelayanannya.
	Semoga pelayana makin baik
	Mohon agar lebih di tingkatkan lagi dalam pelayanannya, terutama waktunya agar bisa lebih dipercepat lagi. Terimakasih
	Agar lebih ditingkatkan pelayanannya sehingga persetujuan SAS dapat disetujui tepat waktu
	Jam pelayanan sering molor dari jam yang ditentukan. istirahat lebih cepat, balik lambat. Tolong disesuaikan dengan kinerja nya
	Agar tetap dipertahankan pelayanan yang sudah baik saat ini
Persetujuan Certificate of Pharmaceutical Product	Ketika ada pertanyaan terkait CPP, kami tidak mudah menghubungi petugas BPOM. Selain itu jumlah petugas yang memahami masalah terkait pembuatan CPP juga masih minim. Semoga kedepannya lebih baik.
	Mohon informasi kembali jika ada perubahan kebijakan di BPOM
	Agar tidak perlu dicantumkan timeline 3 hari, karena CPP tidak ready dalam 3 hari.
	Untuk telpon ke BPOM lebih di optimalkan lagi, karena seringkali nada telpon sibuk saat dihubungi
	Khusus untuk pelayanan pembuatan CPP, inkonsistensi antara due date yang infokan (3 HK) dengan aktual nya. CPP bisa jadi lebih dari 1 minggu dengan alasan menunggu approval.
	Semoga Badan POM semakin meningkatkan mutu pelayanannya.
	Dari segi waktu penyelesaian dapat lebih ditingkatkan.

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Ada beberapa kasus saat cetak CPP ada bagian yang belum ke cetak, ada juga kesalahan input pada saat cetak, padahal input sudah sesuai dengan yang diinginkan, sehingga diharapkan agar lebih teliti lagi dalam input dan cetak CPPnya.
	Sedikit ditingkatkan mengenai kesesuaian data yang diinput dengan yang di BPOM
	Untuk sebagian personil yang kurang ramah, agar ada perbaikan pelayanan
	Tingkatkan komunikasi atasi masalah teknis yang ditemui saat pelayanan tidak maksimal.

2. Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Inspeksi Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB)	Untuk saat ini terdapat bias antara pengajuan sertifikasi <i>offline</i> vs <i>online</i> , perlu sosialisasi lebih jelas. Waktu evaluasi belum secepat yang diharapkan fungsi penanganan pengaduan masih belum maksimal (<i>slow response</i>)
	Mohon dipercepat lagi waktu penyampaian laporan hasil inspeksi
	Waktu tanggapan/evaluasi setiap progres yang disampaikan agar bisa lebih cepat
	Sebaiknya diadakan pendaftaran via online, untuk mengetahui apakah pejabat yang dituju sedang berada di tempat atau sedang ada tugas luar (<i>meeting</i>), sehingga <i>customer</i> tidak kecewa dikarenakan jauh-jauh datang ke BPOM namun yang dituju sedang tidak available waktunya,
	Pelayanan secara umum baik, petugas dan semua PIC di Dit. Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor mudah di hubungi/temui, namun terkait surat menyurat, evaluasi CAPA dan surat hasil audit masih perlu ditingkatkan timelinenya
	1. Semakin ditingkatkan pelayanan sertifikasi CPOB dengan penerapan sistem e-sertifikasi lebih informative.
	2. Dapat ditingkatkan pelayanan pengaduan dan konsultasi melalui online agar lebih efektif.
	Agar biaya inspeksi dievaluasi kembali
	Evaluasi hasil CAPA dan hasilnya kurang cepat
	Waktu evaluasi CAPA diharapkan dapat lebih cepat
	Mohon dapat dipercepat waktu penyampaian laporan hasil inspeksi dan hasil evaluasi CAPA-nya
	Meningkatkan sarana dan prasarana dalam unit pelayanan dan konsultasi, jika memungkinkan dapat dilakukan secara online.
	Percepat waktu proses sertifikasi
	Apakah memungkinkan konsultasi online khususnya untuk pabrik di luar Jakarta
	Kecepatan pelayanan perlu dipertahankan
	Personil pelayanan agar sesuai dengan jadwal yg telah di sepakati dan semakin solutif serta promotif
	Mendapatkan jadwal inspeksi dan ketepatan jadwal tidak mudah, sering karena terkendala proses <i>administratif inspector</i> jadwal berubah/di <i>reschedule</i> , mohon untuk

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	dapat ditingkatkan ketepatan waktu jadwal inspeksi dan kesiapan admininstrasi dari inspektor Sistem e-Sertifikasi dapat dikembangkan lagi Agar biaya inspeksi dievaluasi kembali Evaluasi hasil CAPA dan hasilnya kurang cepat Waktu evaluasi CAPA diharapkan dapat lebih cepat
Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama	Mohon pelayanan lebih dipercepat Ruang tunggu dan Diskusi kurang Waktu evaluasi diharapkan bisa lebih cepat Agar dipertimbangkan juga kondisi industri dalam menetapkan syarat kesesuaian pengajuan fasilitas bersama, terutama terkait validasi pembersihan yang sudah dilakukan vs rujukan terbaru Waktu tanggapan supaya bisa dipercepat Pengajuan fasilitas Bersama relatif lama dalam hal evaluasinya, mohon untuk dapat ditingkatkan dan adanya PIC khusus untuk evaluasi fasilitas bersama ini Percepatan persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama Peningkatan Pelayanan sertifikasi fasilitas bersama dilakukan secara sistem e-sertifikasi Mohon dipercepat proses evaluasinya. Terima kasih. Percepat proses persetujuan Fasilitas bersama Perlu ditetapkan timeline baik untuk BPOM maupun Industri Lebih diperjelas lagi informasi tentang pelayanan fasilitas bersama Pelayanan pengaduan penggunaan layanan bisa dimaksimalkan dan Harga bisa diturunkan Perluasan tempat parkir
Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	Biaya CAPA diharapkan bisa disatukan dengan biaya inspeksi, waktu evaluasi CAPA lebih cepat Seperti belum ada standar terkait pelayanan, karena ada yang bisa selesai dalam waktu 3 bulan tetapi ada yang lebih dari 6 bulan, Mohon kiranya timeline evaluasi bisa lebih transparan Waktu evaluasi CAPA diharapkan dapat lebih cepat, biaya evaluasi CAPA seharusnya menjadi satu dengan biaya inspeksi, Mohon dipercepat waktu evaluasi CAPA Respon untuk memberikan waktu diskusi supaya lebih cepat Agar biaya inspeksi dievaluasi kembali Evaluasi hasil CAPA dan hasilnya kurang cepat
Surat Keterangan Sertifikat CPOB	Tingkatkan kecepatan dalam penyelesaian masalah Agar timeline evaluasi dipercepat Kecepatan Pelayanan bisa ditingkatkan dan harga bisa diturunkan Agar lebih ditingkatkan lagi Adanya keseragaman pemahaman CPOB pelayanan darah di UTD pada team pembimbing / auditor yang melakukan audit di UTD Waktu tanggapan supaya bisa dipercepat

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Timeline persetujuan ditingkatkan
	Apakah surat keterangan CPOB yang dimaksud adalah Rekomendasi sertifikat CPOB ? jika ya prosedur dan proses sebaiknya juga dapat secara online
	Kecepatan pelayanan perlu dipertahankan
	tingkatkan kecepatan dalam penyelesaian masalah
	Agar timeline evaluasi dipercepat
	Kecepatan Pelayanan bisa ditingkatkan dan harga bisa diturunkan
Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	Agar proses inspeksi termasuk persiapan inspeksi dapat dilakukan secara online
	Mohon dapat dipercepat waktu penyampaian laporan hasil inspeksi dan hasil evaluasi CAPA-nya
	Pelayanan baik
	Pertahankan pelayanan yang sudah baik, terimakasih
Evaluasi CAPA Hasil Inspeksi Sarana Produksi Impor	Asistensi agar rutin dilakukan
	Diadakan di kota besar yang terdekat dengan lokasi industri.
	Asistensi CAPA perlu diadakan secara rutin untuk mempercepat proses review yang berjalan 2 arah antara BPOM dengan industri farmasi
	Pertahankan dan jika mungkin ditingkatkan
	Sering diadakan desk CAPA (mempercepat proses penyampaian progress CAPA dan dapat berdiskusi secara langsung)
	Waktu evaluasi CAPA diharapkan dapat lebih cepat. Biaya evaluasi CAPA seharusnya menjadi satu dengan biaya inspeksi.
	Mohon dipercepat waktu evaluasi CAPA
	Respon untuk memberikan waktu diskusi supaya lebih cepat

3. Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Permohonan Analisa Hasil Pengawasan Dalam Rangka Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika dan Prekursor	Agar ditingkatkan lagi prasarana pelayanannya
	Agar lebih ditingkatkan pelayanan publiknya dapat berfungsi secara maksimal
	Apa yang sudah baik harus tetap dipertahankan. Terima kasih
	ditingkatkan lagi sehingga pelayanan publik dapat selalu di tingkatkan setiap tahunnya
	email jika ada masalah tidak pernah dijawab. Harus pergi ke lokasi baru difollow up, terutama untuk approve nib baru
	Email tidak pernah direspon,jika ada nie baru diinput harus diinfokan manual utk approve
	Improve persetujuan dengan e-signature, upgrade aplikasi menjadi lebih cepat.
	Improve untuk simplifikasi proses birokrasi, kecepatan dalam pelayanan, aplikasi yang lebih cepat, kemudahan dalam pengaduan melalui layanan telepon/email
	Mohon bisa ditingkatkan untuk website e-napza karena website sering eror. Terimakasih

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Mohon ditambah operator dan telp Badan POM, karena kalau telpon kadang sibuk terus, sehingga menelpon ke selular pribadi petugasnya. Terimakasih
	Mohon perbaikan sistem e-napza karena loading yang sangat lama dan terkadang tidak terbentuk no aju sehingga perlu dilakukan berulang-ulang
	Mohon petugas atau sarana telpnya diperbanyak, karena kalau mau telpon ke Badan POM seringkali sibuk, sehingga seringkali telpon ponsel pribadi petugas. terimakasih
	Mohon server dapat di tingkatkan agar submit laporan bisa terkirim cepat
	Mohon server di tingkatkan lagi
	Mohon server untuk dapat di tingkatkan
	Mohon server untuk di tingkatkan
	mohon untuk dapat memperbaharui sistem di web e-napza karena seringkali sulit untuk di akses
	Mohon untuk di tingkatkan servernya
	Mohon untuk diperbanyak operator dan telponnya, karena kami apabila akan menghubungi by phone ke Badan POM selalu nada sibuk. Terimakasih
	mohon website kedepannya agar lebih mudah di akses
	Semakin ditingkatkan prasarana pelayanan terutama sistem online nya
	Server mohon untuk di tingkatkan
	Server mohon untuk di tingkatkan agar lebih cepat dalam submit laporan
	Sistem lambat sering error
	Terkait e-napza sistem masih belum optimal, dikarenakan loading yang sangat lama dan terkadang pengajuan yang kami ajukan tidak terkirim secara berulang-ulang. mohon dapat diperbaiki sistem e-napza-nya
	Tetap di maintain dan ditingkatkan lagi
	Teteap di maintain dan tingkatkan
	tolong dipercepat pembangunan gedung nya.
	Untuk aplikasi e-napza agar bisa ditingkatkan lagi aksesnya karena website sering eror. Terimakasih
	Untuk aplikasi e-napza mohon untuk ditingkatkan karena website sering eror. Terimakasih
	Upgrade aplikasi
	upgrade aplikasi
	Web e-napza lama loading dan sering error
	Website e-napza agar dapat dibuat lebih baik lagi, Terima kasih
	Website e-napza agar diperbaiki koneksinya dikarenakan sulit untuk dibuka, Terima kasih.
	websitenya terkdang kurang bisa konek/masuk untuk akses
Pelayanan Surat Keterangan Impor	Saya harap para petugas diberi pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan bidangnya masing - masing. Karena masih sangat minim sekali pengetahuannya. Sehingga sering salah meneliti kelengkapan dan syarat2 ski
	untuk klarifikasi melalui telepon bisa untuk ditambahkan petugasnya sehingga dapat di tangani sebelum lewat jam konsultasi
	Mohon agar lebih mudah menghubungi petugas PIOM melalui telfon untuk konsultasi.
	Selama ini nomor telfon BPOM 021-4244691 sering sulit masuk, dan juga extension

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	1319 dan 1321 tidak ada yang mengangkat telfon. Terima kasih.
	Mohon line telpon untuk pelayanan konsultasi penolakan di perpanjang dan diperbanyak. dan mohon diberikan kolom komunikasi di website ebpom kepada evaluator.
	Petugas pelayanan konsultasi mohon agar lebih ramah, Mohon agar di fasilitasi internet/wifi di kantor BPOM untuk pengguna layanan
	Belum pernah menggunakan penanganan pengaduan layanan sehingga tidak ada komentar. Untuk kompetensi dan keramahan, overall OK, namun tetap saja, ada beberapa loket yang kadang2 diisi oleh petugas yang kurang kompeten dan kurang ramah
	semoga bisa dengan mudah untuk menghubungi layanan PIOM jika ada masalah teknis. terimakasih.
	Mohon agar dipermudah jika ingin konsultasi by phone, seringnya lama untuk angkat telepon.
	Layanan telepon ke BPOM (khususnya BPOM Surabaya) tidak bisa. Padahal nomor telepon yang dihubungi sudah sesuai dengan yang tercantum di webiste BPOM. Sehingga apabila ingin menanyakan sesuatu secara langsung kesulitan
	Untuk layanan by phone & email lebih ditingkatkan terutama untuk layanan konsultasi ski diharapkan untuk konsultasi juga ditangani oleh petugas yang akan mengevaluasi e-bpom, karena jika ditangani oleh bukan petugas dikhawatirkan beda presepsi sehingga kurang maksimal
	supaya ditingkatkan jika akan menghubungi BPOM, krn terkadang lama jika dihubungi.
	Untuk upload SAS, mohon dapat diinformasikan waktu saat di upload dan diterima oleh sistem untuk verifikasi dokumen di Bea Cukai dan INSW
	Call center untuk e-bpom diperbanyak, karena sulit sekali tersambung karena line selalu full
	Mohon lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	Seharusnya ada fungsi komunikasi 2 arah (sejenis chat, dll), khususnya jika ada tolakan yang klarifikasinya cukup dijelaskan oleh user.
	Semakin meningkatkan respon layanan pengaduan masalah baik via telp atau email
	Tingkatkan terus kualitas dan kuantitas layanan
	perlu menyediakan konsultasi online untuk semua jenis pelayanan, jadi untuk perusahaan yang lokasinya berada diluar Jakarta tidak perlu repot-repot untuk datang ke kantor BPOM hanya untuk menanyakan 1 hal saja yang sebenarnya itu bisa dijawab secara jelas via email/phone/chat online. Kami merasa sangat kesulitan untuk mendapat informasi by phone ke direktorat-direktorat tertentu di BPOM saat ingin menanyakan satu hal yang sebenarnya tidak terlalu rumit.
	Dear Pengelola, Kami ucapkan terima kasih atas bantuan pelayanan yang diberikan. Dalam beberapa kendala yang kami temui (biasanya terkait penolakan SKI) kami memberikan tanggapan melalui email ke halo BPOM, akan tetapi kami hanya diberikan solusi untuk menghubungi departemen di BPOM via telpon. Sementara komunikasi via telpon seringkali menyulitkan dari mulai jaringan yang seringkali sibuk, suara tidak jelas dan terputus di tengah-tengah pembicaraan. Kami harap ke depannya, BPOM dapat mengoptimalkan pelayanan secara tertulis via email. Terima kasih.
	Layanan pengaduan pelanggan lewat telpon sulit dihubungi, sehingga harus datang ke lokasi bila ada masalah dalam cara input online.

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Memberikan penjelasan yang sejelas jelasnya. memberikan pelayanan terbaik melalui telpon di setiap divisi.
	Pelayanan agar bisa lebih diperbaiki lagi
	Mohon untuk ditingkatkan lagi pelayanannya
	Buat aplikasi untuk konsultasi
	Terus tingkatkan yang sudah baik pelayanan terhadap masyarakat, terimakasih
	Untuk telepon sangat sulit untuk tersambung, dan jarang diangkat. mohon agar bisa ditingkatkan kinerja pelayanannya
	lebih ditingkatkan pelayanannya
	Di persimple lagi untuk website submited nya
	Pertahankan saja dan tingkatkan pelayanannya.
	Mohon untuk dipermudah jika ada tolakan kami dapat dimudahkan untuk telp ke layanan bpom
	Sudah sangat baik, semoga tetap dipertahankan kualitas pelayanannya
	lebih ditingkatkan lagi
	Perbaiki dan tingkatkan sistemnya.
	Dapat di percepat lagi proses pelayanan ski
	Petugas pelayanan kurang ramah, jarang ditempat dan sarana prasarana sulit. Seperti perlu ada wifi dan atau komputer yang konek internet untuk pengguna layanan di semua lantai..
	Memberikan pelayanan lebih baik lagi
	SKI lebih cepat di setuju jika data sudah oke, dan ditolak jika data kurang lengkap, thanks.
	Lebih baik lagi dalam pelayanan
	Agar prosedur dapat dibuat singkat mungkin untuk menghindari kebingungan dari pengguna jasa
	Mohon lebih ditingkatkan lagi service oriented nya.
	Ditingkatkan lagi mengenai detail informasi yang belum tercantum/tersosialisasi
	Konsultasi by phone atau face to face lebih dipermudah untuk bertemu dengan PICnya.
	Telepon yang dapat dihubungi harap diinformasi kan dengan benar dan ada petugas nya
	Ditingkatkan lagi yang sdh baik
	Tingkatkan lagi pelayanannya.
	Untuk pelayanan via phone harus lebih di tingkatkan lagi karena agak sulit menghubungi via phone
	pelayanan pengaduan jurang maksimal. jika kita telepon ke CS, CS sering tidak mengerti permasalahannya dan di lempar ke bagian tertentu. pemeriksa atau petugas satu dengan yang lain tidak seragam pengecekannya (seolah-olah tidak ada standarisasinya) pangajuan dokumen kami sering di tolak karena perbedaan pandangan antara pemeriksa yang satu dengan yang lainnya. waktu pemeriksaannya kurang cepat, rekomendasinya terkadang lama.
	Terkadang kami sulit menghubungi ke sana
	Mohon kedatangan petugas di ruang pelayanan agar tepat waktu sehingga kami tidak perlu menunggu terlalu lama

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Tetap dipertahankan yang sudah baik
	Ada modul chat langsung dengan pic bila ada pertanyaan
	1. Untuk SKI POM lebih baik seperti dulu berlaku 2 tahun, jadi tidak seperti sekarang setiap import dibuat SKI menjadi kurang efektif dan efisien.
	2. Untuk evaluator diperbanyak supaya cepat dalam pengerjaan SKI.
	3. Dibuat komunikasi/akses yang mudah dan cepat ke evaluator supaya mudah menanyakan tolakan dan kendala.
	Lebih ditingkatkan lagi agar pelayanan lebih baik
	terus tingkatan lagi pelayanannya agar semakin lebih baik.
	Server dibuat agar tidak lemot dan telepon pengaduan sulit untuk dihubungi
	Tingkatkan lagi kinerjanya dan kompetensi team BPOM
	Survei kepuasan pelanggan hanya satu kali untuk satu orang, saya sudah isi 3x tapi sll keluar auto survey lagi. Bisa diperbaiki lagi auto survey usernya di record jika sudah submit. Tks
	Mohon dipertahankan prestasi yang telah ada dan ditingkatkan lagi , mohon agar menyediakan tempat parkir motor yang layak. Terima kasih
	perbaiki ketepatan buka waktu pelayanan
	Pada saat pengisian detil barang terdapat isian kurs. Kurs ini sering tidak update. Mohon kedepannya selalu update, dan juga masalah komoditi, sering sulit dalam menentukan komoditi suatu barang.
Pelayanan Persetujuan Iklan Obat	Sebaiknya Persetujuan Iklan dan ACC Materi Iklan sudah menggunakan TTE (Tanda Tangan Elektronik) sehingga lebih mudah dan lebih cepat dalam proses pelayanannya.
	Mohon hasil evaluasi setelah rapat iklan dapat lebih cepat di upload pada system siapik
	Database produk dapat terintegrasi dengan Dit Reg agar tidak perlu diinput ulang dan upload detail informasi produk . Agar login page bisa diakses melalui smartphone.
	Proses persetujuan (TTD SK ACC) mohon dapat dipercepat
	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya semoga tidak ada kendala teknis yang lama diatasi. Terima kasih

4. Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Obat Tradisional Daftar Baru Low Risk	SDM perlu ditambah sehingga tidak terjadi antrian panjang
	Pelayanan sudah baik, namun lebih baik apabila proses registrasi bisa lebih cepat
	Sejauh ini layanan dan sarana BPOM sudah baik
	Bagus
	Pelayanan mesti dipersingkat waktunya
Obat Tradisional Daftar Baru High Risk	Sudah baik, sistem antrian juga sudah lebih baik
	Lebih ditingkatkan untuk prosesnya bisa lebih cepat dan praktis
	Mohon agar evaluasi dokumen registrasi bisa dipercepat dan agar standar evaluasi antar evaluator disamakan
	Input BPOM yang sudah expired untuk referensi

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Saran saya untuk antrian OTSM dibuat secara online untuk menghindari rebutan nomor di pagi hari. Terima kasih
	Ada konsultasi Online
	mohon ditingkatkan
	Pelayanan agar ditingkatkan lagi agar mencapai hasil yang optimal
	No telepon yang bisa dihubungi sejauh ini sangat sulit untuk menghubungi by phone
	Pelayanan harus lebih efektif & efisien (dari segi waktu) kasihan yang datang dari daerah (jauh dan susah), Perlu penerapan registrasi "Full Online" (mengurangi paper work & menghindari waktu yang terbuang menunggu di BPOM & jalan)
	Sosialisasi / update peraturan terkait OT-SM
	1. Agar kecepatan pelayanan ditingkatkan 2. Fasilitator konsultan loket B ditambah 3. Update materi terbaru lebih cepat dishare di asrot 4. Agar kemudahan untuk opsi variasi ditambahkan / dilengkapi, karena ada beberapa opsi tidak didetailkan. Contoh : lain-lain, atau mungkin didetailkan saja bagian "lain-lain" apa saja
	Untuk kolom revisi desain di asrot diusahakan dicantumkan
	1. Tolong diperbaiki kecepatan pengambilan SK & Revisi design 2. Bagian pelayanan konsultasi ditambahkan selama ini yang melayani 1 orang 3. Waktu proses registrasi disesuaikan dengan perka
	1. Untuk pendaftaran online lebih dicukupkan dengan pengiriman berkas saja. 2. Antrian agar tidak terlalu panjang, dilakukan secara baik
	1. Kursi mohon disediakan yang ada sandaran, sangat pegal jika menunggu lama 2. Petugas memberikan persyaratan peraturan, sering berbeda-beda.
	1. Komputer lemot dan rusak, layar LCD. 2. Kopi disediakan untuk tamu
	Untuk no telepon BPOM sulit dihubungi
	Saat pengajuan data / design kemasan mohon waktu pengambilannya dipersingkat agar tidak menunggu terlalu lama. Teima kasih
	1. Proses evaluasi OT mohon diperhatikan timelinenya 2. Penanganan pengadaan melalui email di aplikasi asrot slow respon
	Baik ditingkatkan lagi
	Lahan parkir kurang memadai
	Susah untuk telepon ke evaluator
	Untuk pelayanan agar dimaksimalkan dalam segi waktu agar tidak terlalu lama menunggu
	1. Televisi untuk nomor yang dipanggil diperbaiki 2. Fasilitas komputer yang rusak segera diperbaiki
	Lebih konsisten lagi dalam pelayanan, serta lebih tepat waktu jam operasional untuk pelayanan
	1. Dapat diperbaiki untuk sistem pengambilan nomor antrian supaya bisa lewat email/online sehingga lebih mudah 2. Dapat mempercepat proses evaluasi pra registrasi & registrasi sehingga timeline registrasi dapat lebih singkat

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Sebaiknya ada sistem konsultasi yg lebih efektif dan cepat tanggap dengan memanfaatkan sistem informasi.
Obat Tradisional Daftar Ulang	1. Internet di loket diperbaiki agar pekerja/petugas loket cepat menyelesaikan tugasnya
	2. Wifi, karena susah koneksi di HP
	Komputer diupgrade (Komputer operator/umum), Wifi lebih dipercepat
	Kordinasi antar pelayanan / orang petugas untuk serah terima terkait produk
	Pendaftaran ulang bisa minta didahulukan 3 bulan sebelum habis masa kadaluarsa NIE, tetapi terkadang SK belum selesai untuk hasil ulangnya Sehingga bermasalah di lapangan seperti jaminan untuk kelanjutan produksi terhambat
	Untuk revisi design atau perubahan bisa disubmit di sistem sehingga tidak perlu menunggu untuk mengambil revisi design dahulu sebelum mengambil NIE.
	Tingkatkan kembali agar lebih baik lagi
	1. Tambahkan pelayanan untuk loket pengambilan SK
	2. Internet agar dipercepat
	3. Komputer umum diupgrade
	Tingkatkan lebih baik lagi. Terima kasih
	Perbaiki sistem yang sudah ada biar lebih sesuai dan jangan diganti menjadi lebih ribet. Bravo maju terus
	Makin dipercepat pelayanan bisa diperbaiki
	Biaya registrasi baru/ulang OTSK masih perlu diturunkan waktu supaya lebih dipercepat (Evaluasi)
Obat Tradisional Daftar Variasi	Evaluasi zat aktif baru diperjelas timeline dan dipercepat
	Mohon proses verifikasi setelah adanya TD bisa proses cepat, karena terkadang belum proses dalam waktu lama sehingga harus follow up dulu
	Harus ditingkatkan lagi
	Agar lebih meningkatkan pelayanan
	Komputer evaluator saat ambil NIE/Revisi design lemot sehingga menjadi terkendala
	Untuk kursi di ruang tunggu, mohon dapat disediakan yang ada sandarannya, Karena punggung pegal kalau duduk lama-lama di kursi tanpa sandaran
	Percepatan waktu pengambilan NIE
	1. Komputer banyak yang tidak berfungsi
	2. Persyaratan variasinya diperjelas
	Sarana komputer diperbaharui agar tidak lemot
	1. Komputer di loket lemot/lama respon
	2. Tempat duduk untuk pendaftar menunggu sangat kurang
	Semoga kedepannya lebih baik lagi
	Yang sudah baik dipertahankan
	Akan lebih berkualitas & efektif apabila konsultasi ini sudah terfasilitasi dengan regulasi yang ter-update
	Tingkatkan Pelayanan saat ini
	Semoga kedepannya BPOM lebih bisa melayani masyarakat dalam hal ini perusahaan/industri (farmasi/makanan/kosmetik) lebih efisien dan tepat waktu sesuai yang tertera pada Perka.Selain itu memaksimalkan SDM dengan pelayanan berbasis online agar lebih efisien.Untuk Registrasi OT tolong ada pelayanan chat untuk follow up/pengaduan konsul IT/Konsul masalah minor

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Terus lanjutkan Kinerja yang baik, Semangat
	Agar dibuat sistem antrian untuk pemberian SK/revisi design yang mana yang submit dahulu yang diberikan paling pertama
	Tolong ditingkatkan E-Registration sangat membantu pelaku usaha sehingga ekonomi bisa berkembang terimakasih
	Semoga pendaftaran produk-produk baru kedepannya bisa lebih cepat prosesnya
	Agar dibuat sistem antrian untuk pemberian SK/revisi design yang mana yang submit dahulu yang diberikan paling pertama
	Acara ini baik guna lebih mengetahui (update) peraturan dan cara terabru dalam pelaksanaan registrasi
	Verifikasi untuk pendaftaran jangan terlalu lama
	Agar dipertimbangkan tidak perlu data jurnal diproduksi jadi untuk kombinasi vit,mineral, antioksidan jika BB tsb sudah banyak digunakan
	Mohon diperbanyak coaching-coaching peningkatan materi regulatory dimasing masing perusahaan
	Sosialisasi layanan dan kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan
Suplemen Kesehatan dan Kuasi Daftar Baru	Untuk antrian konsultasi dan lainnya, kedepannya agar dapat diberlakukan antrian online seperti pada bagian kosmetik dan obat. terima kasih
	Secara umum sudah baik namun lebih baik lg jika dapat ditingkatkan kualitas pelayanannya khususnya via telfon suka susah dihubungi
	Agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan
	Terima kasih atas pelayanannya
	Kurangnya staff konsultasi yang membuta kita lama menunggu. Tolong ditambahkan petugasnya
	Untuk konsultasi minta ditambahkan setiap harinya. Sehingga yang konsul dari perusahaan-perusahaan bisa terpenuhi
	Kurang fasilitas parkir kendaraan
	Sudah bagus sistemnya, harus dipertahankan dan ditingkatkan. Terima kasih
	Kursi ruang tunggu yang kurang nyaman untuk menunggu antrian supaya diperhatikan lagi
	Untuk konsultasi sebaiknya ditambah staffnya, sehingga semua dapat terlayani
	1. Komputer & internet agar lebih dimaksimalkan (kadang eror & jaringan lambat) 2. Pewangi ruangan
	Pelayanan semakin ditingkatkan ke arah yang lebih baik
	Agar perbaikan desain kemasan untuk pengambilan SK dapat dilihat pada sistem asrot sehingga pada saat pengambilan SK dapat lebih cepat
	Lebih ditingkatkan pelayanan dalam registrasi termasuk waktu dan persyaratab agar meminimalkan lamanya proses
	Untuk persyaratan baru yang statusnya masih "draft" seharusnya tidak langsung diimplementasikan pada persyaratan registrasi, sepatutnya persyaratan tersebut harus final dulu dan industri diberi waktu transisi untuk memenuhi persyaratan tsb. Terutama untuk SK
	Mohon kuota konsul untuk perusahaan dari luar kota dibedakan karena suka tidak kebagian antrian
	Adakan pendaftaran konsultasi / ke loket A melalui sistem sehingga kami dapat daftar melalui sistem dahulu dan tidak perlu ambil antrian pagi-pagi

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Dari pengalaman saya untuk reg baru produk suplemen pelayanan sudah baik, namun masih ada kendala terkait time line evaluasi. Semoga semakin baik kedepannya Pelayanan OTSM saat ini sudah menjadi yang terbaik dibanding lainnya Agar untuk konsultasi bisa digunakan aturan online (karena masih antri secara manual) agar tidak antri pada pagi hari 1. Mohon untuk kuota antrian ditambah 10 2. Laptop yang nyala ditambah 3. Revisi packaging jangan terlalu berlarut-larut Memungkinkan untuk di loket konsultasi ditambahkan petugasnya. Karena untuk menunggu giliran saja cukup lama Kesesuaian persyaratan kesesuai produk yang tercantum dengan penilaian Sudah bagus untuk pelayanan dibidang suplemen, untuk followup produk juga sudah mudah Pada bagian DDM diharapkan bisa menjadi solusi atas pertanyaan pendaftar (DDM sebagai perantara antara pendaftar dan pejabat) mengingat tidak mudahnya u bertemu dengan pejabat terkait
Suplemen Kesehatan dan Kuasi Daftar Ulang	Ditingkatkan lagi pelayanan publiknya Supaya pelayanan konsultasi dipertambah sehingga tidak menunggu terlalu lama 1. Untuk registrasi uang agar dapt dimulai ≥ 6 bulan sebelum NIE Expired. Karena jika hanya 3 bulan sebelum expired maka waktu kurang jika ada banyak tamba- han. 2. Agar mengaktifkan konsultasi online di Asrot 3. Agar revisi kemasan saat pengambilan persetujuan dapat dilakukan online (me- nyebutkan apa yang perlu dikoreksi dan gambar di Asrot) Agar tidak perlu bo- lak-balik ke BPOM untuk revisi design kemasan Agar persyaratan disesuaikan dengan pelayanan, jangan sampai persyaratan apa terus dokumen yang diminta apa? Jadinya tidak sesuai dengan persyaratan Lebih ditingkatkan pelayanan Apabila untuk pengambilan SK masih ada revisi pada kemasan, mohon dapat diinformasikan di online system (asrot) : "SK disetujui, ada revisi kemasan". Hal ini untuk meminimalisasi jumlah jumlah cetak kemasan Ok, Sebaiknya pelayanan ditingkatkan menjadi TTE Sangat memuaskan, tapi lebih dioptimalkan Waktu pelayanan semoga menjadi lebih cepat. Misal saat ambil SK, dibuatkan nomor antrian Jika memungkinkan, bagaimana jika revisi design & penerbitan SK NIE bisa selesai dalam 1 hari 1. Standarisasi SDM terkait knowledge & kebijakan 2. SDM diperbaiki agar timeline registrasi bisa dipercepat
Suplemen Kesehatan dan Kuasi Daftar Variasi	Untuk televisi mengenai nomor yang akan dipanggil dioperasikan kembali untuk memudahkan pendaftar Perlu peningkatan pelayanan dan pelayanan yang sudah ada, berjalan dapat dipertahankan dengan baik Untuk persetujuan SK masih terlalu lama, mohon lebih cepat lagi

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	1. Untuk konsultasi diharapkan ada 2 pelayanan 2. Revisi desain untuk pengambilan SK diharapkan revisi tidak berulang-ulang 3. Notifikasi di asrot ditambah untuk pemberian berkas pendaftaran produk (hard-copy). Terima kasih
	1. Mohon evaluasi, proses dipercepat 2. Peraturan pelaksanaan segera dipublikasikan
	Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan dan sesuai dengan regulasi
	Agar disesuaikan antara persyaratan dengan realita permintaan
	Mohon perubahan data perusahaan / importir dimasukkan ke kategori variasi
	1. Prosedur pendaftarab produk sudah baik tetapi timeline kurang sesuai 2. Jika ada notifikasi / pemberitahuan sebaiknya jangan hanya lewat email tetapi setiap notif apapun dimunculkan juga di e-registration (asrot) 3. Pelayanan lewat ext lebih diperbaiki
	1. Waktu tunggu yang masih cukup panjang untuk konsultasi produk 2. Proses registrasi lebih dipercepat 3. Komputer di loket lemot, jarang berfungsi
	Agar pendaftaran registrasi, waktunya dapat diperepat saat evaluasi
	1. Evaluasi / hasil evaluasi sesuai timeline yang sudah ada ditetapkan 2. Dapat memberikan update info kepada pendaftar sesuai dengan ketentuan 3. Peralatan sperti komputer perlu pembaharuan agar akses lebih cepat dan mudah
	Lebih baik lagi
Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kuasi Khusus Ekspor	Mohon setiap ada tambahan data ada nitif by email, Mohon diganti kursi ruang tunggu (yang ada sandaran), Mohon proses evaluasi dipercepat
	Agar petugas lebih rapi dan berseragam sama agar nyaman dilihat
	Menyediakan sarana prasarana penunjang lainnya seperti parkir memadai dan kantin
	Pelayanan sudah baik, jika memungkinkan ditingkatkan
	Ada konsultasi secara online baik secara / via telepon atau email
	Agar registrasi OT & SM produk baru secara keseluruhan dilakukan secara online. Tidak perlu 2 jalur (Online dan manual : Submit hardcopy dokumen lewat loket)
Kosmetik Daftar Baru	Tingkatkan kembali sistem pelayanannya
	Mohon SDM diperbanyak lagi krn utk mendaftarkan kosmetik proses konfirmasi produk lama sekali, bolak balik konsultasi jawabannya belum dikoreksi, sehingga utk mendapatkan nomor notifikasi sangat lama. Mohon utk diperbaiki kembali
	Di layanan notifikos, bagi perusahaan2 yang tidak hadir saat dipanggil di loket antrian, nomer antriannya boleh diberikan ke perusahaan lain. Sangat disayangkan berkas tertunda hanya karena tidak dapat nomer antrian berminggu-minggu.
	Harga daftar bpom terlalu mahal
	Mohon untuk ditambah petugas disetiap loket terutama A dan D
	Ditingkatkan kembali pelayanan
	Permudah sistim dan Percepat Prosesnya
	Pendaftaran on line Via wa KURANG maksimal kita star wa jam 8 WIB Kamis tp tidak dapat jadwal konsul loket A
	Tingkatkan untuk lebih baik

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Saya mendaftar untuk konsultasi loket melalui chat whatsapp di tgl 15 april, tp di hari sabtu, saya tidak menemukan nama perusahaan saya dalam list konsultasi minggu depan. saya sangat kecewa.
	Tolong bantu di porbaiki untuk nomer antrian loket nya.....
	Mohon ditambah jumlah petugas loketnya
	Menurut saya, untuk layanan di loket A dan D bisa diperbanyak, sehingga dapat mempercepat pekerjaan yang ada.
	Pelayanan untuk pendaftaran, verifikasi, submit data badan usaha di Locket A sebaiknya ditambah untuk jumlah petugas atau jumlah loketnya
	Lebih ditingkatkan lagi dalam Pelayanan, Pelatihan
	Saran saya masalah yang terus-terusan terjadi adalah lamanya pelayanan yang dilakukan. Saya baru tau ada kekurangan doc setelah 16 hari verifikasi. Tolong diperbaiki karena ini bukan kali pertama.
	Sistem Pendaftaran Locket mohon diperhatikan dan ditingkatkan lagi. Terima kasih.
	Agar lebih di permudah dan di percepat
	Untuk Antrian ke Locket pelayanan kosmetik mohon untuk diperbaiki lagi, karena terkadang sudah mendaftar tidak pernah dapat antrian dan perusahaan yang terdaftar tidak datang ke loket padahal sudah ada nomor antriannya. Dimohon untuk lebih selektif lagi, karena kami harus setiap minggu sebanyak 2-3 kali bolak balik ke BPOM.
	Sistem antrian kosmetik melalui whatsapp masih kurang efisien, karna pendaftar sering tidak mendapatkan jadwal antrian, padahal sudah mendaftar sesuai dengan waktu yang ditentukan. Selain itu, pada hari yang ditentukan banyak yang tidak hadir. Mungkin untuk menghindari hal seperti ini bisa diberikan sanksi kepada pendaftar yang tidak hadir sesuai jadwal yang ditentukan.
	Kecepatan waktu untuk respons perlu di tingkatkan. Untuk kami yang di luar daerah, melalui email saya di reply 20 hari kerja.
	Percepat proses notifikasinya
	Ditambah lagi SDM nya supaya pelayanan lebih cepat.
	Perbaiki lebih baik lagi, terutama dalam sistem antriannya responnya sangat lambat sekali bahkan hampir tidak ada respon sama sekali
	Tingkatkan pelayanan lebih baik lagi
	Jadwal antrian loket sebaiknya di email kepada pendaftar yang mengajukan antrian. terima kasih
	Kualitas pelayanan sudah bagus tinggal ditingkatkan lagi performanya agar tidak lama dalam pengurusan bpom
	1. Layanan konsultasi (loket D) dibuka lebih dari 1 evaluator. 2. Layanan konsultasi telepon sulit dihubungi (jarang diangkat) 3. Perubahan seperti perubahan nama produk (tanpa perubahan formula atau klaim) tidak perlu biaya tambahan PNBPN seperti mendaftar baru 4. Nomor antrian (lantai 4) agar dapat diberikan kepada perusahaan lain apabila perusahaan yang terdaftar berhalangan hadir, dengan syarat kedua perusahaan bersedia untuk tukar jadwal antrian
	Mohon dipermudah dan dipercepat
	Ditambah lagi untuk layanannya seperti di tambahkan loket lagi agar antrian tidak terlalu menumpuk seperti saat ini seharusnya pemerintah lebih memperhatikan lagi karena banyak nya minat masyarakat untuk memulai bisnis kosmetik yang baik
	Menambah SDM dan pelatihan yang berkesinambungan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Untuk Antrian mohon tidk usah melalui WA, krna sy tidak dpt2 ssh dan tdk da feedback masuk or tdk pas kita WA, klo nunggu jumat kelamaan.
	Mohon Untuk petugas yang menangani konsultasi agar lebih baik lagi
	Kursi di ruang tunggu masih kurang
	Saat ini pendaftaran kosmetik baru membutuhkan waktu lebih dari 14 HK, mohon agar dapat disesuaikan kembali menjadi 14 HK sesuai dengan perka
	Sistem antrian dengan sistem wa sangatlah buruk... Daftar 4 minggu berturut2 tapi tidak mendapatkan no antrian sedangkan perusahaan yg sudah dapat no antrian tidak datang. Lebih efektif jika no antrian diberikan oleh sekuriti 1 no antrian untuk 1 perusahaan (untuk menghindari individu yang melakukan titip no antrian) hal ini sudah dilakukan di kemenkes. Perbanyak lagi petugas loket khususnya di loket d konsultasi, supaya setiap perusahaan yg datang di lt 5 mendapatkan pelayanan dan tidak datang jauh2 ke bpom tapi tidak bisa mendapatkan pelayanan publik.
	Agar telepon BPOM lebih Mudah Dihubungin, hal ini di karenakan setelah hubungin lebih dari 100 kali, masih blm juga bisa tersambung dengan Nomor BPOM KOsmetik dan selalu dalam keadaan sibuk. yang dimana saya memiliki dokumen yang diminta untuk upload dan kirim melalui E-mail, dan setelah dikirim, belum ada mendapatkan balasan ataupun update pada sistem, hal ini telah lebih dari 1 bulan.
	Lebih ditingkatkan lagi, pesan wa harap dibalas untuk konfirmasi antrian.
	Antrian diperbaiki
	komputer pada lantai 5 tidak bisa berfungsi/mati, petugas tidak fleksible melayani pendaftar yang tidak mendapatkan nomer antrian, walaupun antrian sudah selesai sebelum waktu pelayanan habis (tolong diperhatikan)
	Pelayanan untuk pendaftan loket untuk notifikasi kosmetik mohon ditingkatkan kembali, dengan adanya pendaftaran loket melalui whatsapp, sbnrany memudahkan namun transparansi dalam penentuan perusahaan yg mendapatkan jadwal loket kurang transparan dan merugikan bagi perusahaan yg sedang urgent untuk konsultasi/daftar pabrik baru
	Untuk pelayanan sudah cukup baik, klo bisa ditingkatkan lagi
	Masih sangat perlu ditingkatkan dari segi janji layanan
	Antrian konsultasi penuh terus padahal sudah dateng pagi
	Agar dapat dipertahankan apa yang sudah baik dan ditingkatkan apa yang kurang
	Seluruh sistem harus lebih standar, harus ada lebih banyak informasi online dan call-center lebih besar dan ada konsultasi chat-online.
	Untuk pelayanan NOTIFKOS mohon untuk diberikan prosedur yang benar, jangan membuat bingung
	Ada baiknya untuk petugas pelayanan loket A ditambah lagi dikarenakan jadwal antrian yang tidak sesuai.
	Semoga bisa konsultasi via online tanpa harus datang ke loket
	Antrian loket A dan B notifikasi kosmetika harus di tambah petugas
	Sejak adanya pendaftaran via whatsapp, membuat kami semakin sulit untuk berkonsultasi, lewat email jarang dibalas, apalagi lewat telp..hampir tidak pernah diangkat, tolong untuk dipermudah lagi...desk konsul hanya 1 org yang melayani, padahal meja ada 4.
	Untuk antrian melalui whatsapp hanya dibuka setiap hr kamis , memperlambat (buang waktu)

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Mohon untuk waktu pelayanan dapat ditingkatkan sesuai dengan perka dan petugas yang melayani loket dapat ditingkatkan kompetensinya
	Mohon Loker Pelayanan diperbanyak, respon pelayanan dipertingkatkan menjadi lebih efisien dan cepat, informasi tindak lanjut atas pelayanan yang telah diberikan di tingkatkan dan dibuat lebih cepat respon nya !! Saya sudah mengurus BPOM pendaftaran baru selama 6 bulan dan masih belum selesai pendaftaran baru !
	Fasilitas komputer mohon diaktifkan kembali, fasilitas pengaduan melalui telpon mohon ditambah
	Agar dapat menepati timeline registrasi yang sudah ditetapkan. Agar semua petugas mempunyai kompetensi yang sama dalam memberikan penjelasan atau memberikan penilaian produk.
	Jika bisa ditambah sarana tanya jawab via online chatting. terima kasih
	Untuk pendaftaran nomor antrian melalui pesan What'sApp mohon dibuka seminggu sekali, jika seperti saat ini dibuka setiap 2 minggu sekali menjadi sulit dikarenakan jika tidak terdaftar maka akan menunggu 2 minggu, itu terlalu lama
	Ketepatan waktu penilaian, terutama tanggapan mengenai data konfirmasi.
	Sarana loket mohon diperbanyak
	Nomor telpon untuk pengaduan di setiap deputi layanan harus aktif
	Petugas diloker A bisa ditambah agar perusahaan yang akan update manufacture bisa lebih puas dalam pelayanannya
	Kualitas Sarana dan prasaran sudah cukup baik
	Mohon dapat dilakukan jawqaban by email atau whatapp sehingga industri luar jakarta juga tidak keuslitan
	Waktu evaluasi dipercepat.
	Karena ada kebijakan baru untuk loket antrian, banyak Perusahaan yang tidak mendapatkan jadwal konsul.
	1. Pada tiap loket, hendaknya disediakan kursi bagi RO spt halnya yang sudah berjalan di loket D. 2. Untuk masa sekarang yang sedang full luber antrian, sebaiknya tiap harinya petugas loket ada 2 orang untuk loket A dan D. Juga ada sistem waiting list diluar antrian online, karena beberapa hal urgent harus dikonsultasikan. 3. Loket B mohon dapat difungsikan juga untuk konsultasi IT, jangan hanya menerima berkas bahan baku saja. Karena dengan adanya sistem baru notifikos terkadang masih belum cukup waktu beradaptasi sehingga melakukan beberapa kesalahan input. 4. Untuk Memasukkan tambahan data, dalam sistem dibuat fasilitas input untuk upload dokumen (pdf atau jpg maksimal 5 MB), sehingga tidak perlu lagi datang ke BPOM Jakarta hanya untuk menyerahkan selebar tambahan data.
	Kadang jika sedang tunggu antrian untuk dipanggil ke loket kursi yang tersedia kurang.
	Agar waktu penyelesaian berkas sesuai dengan timeline
	Untuk berkonsultasi dengan Duty Manager dibatasi sehingga kemungkinan tidak mendapatkan antrian terkait urgency dari perusahaan. Mohon kebijakan terkait hal seperti ini.
	Mungkin memerlukan tambahan pelayanan pegawai dibidang kosmetika mengingat banyaknya perusahaan pendaftar dibidang kosmetika
	SDM ditambah untuk pelayanan yang memadai karena banyaknya perusahaan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Mohon ada info timeline untuk produk postponed yang sudah memberikan tambahan data
	Mohon agar kapasitas layanan di loket A lantai 5 (notifikasi kosmetik) dapat ditambah sehingga waktu layanan bisa lebih cepat dan banyaknya perusahaan yang terlayani perhari bisa lebih meningkat. Kadang kami harus menunggu lebih dari seminggu untuk mendapatkan antrian layanan.
	Antrian loket diperbaiki
	Lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanannya
	Yang membuat sulit untuk mendapatkan pelayanan di notifikasi kosmetik adalah harus melakukan pendaftaran no antrian untuk dapat pelayanan satu minggu kedepan.
	1. Layanan via telpon cukup membantu untuk konfirmasi status produk serta pertanyaan minor, sehingga tidak perlu datang langsung ke loket, hal ini juga bisa mengurangi jumlah antrian ke loket, namun nomor telepon susah dihubungi karena sibuk atau tidak diangkat sehingga perlu ditingkatkan kembali layanan telpon. 2. Antrian loket via whatsapp sebenarnya sudah sangat meringankan, dibandingkan langsung datang ke tempat karena sudah ada jadwal untuk kedatangannya, namun belum berjalan efektif karena banyaknya pendaftar tidak mendapatkan nomor antrian. Untuk layanan antrian dengan sistem online sebaiknya cepat diberlakukan. 3. Sebaiknya dibuat sistem untuk layanan konsultasi via telpon atau aplikasi chat agar memudahkan dalam berkonsultasi sehingga mengurangi antrian untuk datang ke loket pelayanan langsung. 4. Sosialisasi untuk penggunaan sistem baru dalam bentuk coaching sudah baik, namun sebaiknya ketika ada sistem baru yang dikeluarkan perlu juga diberikan panduan tertulisnya agar tidak ada kekeliruan dalam pengisian.
	Pelayanan lebih tepat waktu
	Estimasi notifikos dan sistemnya sebaiknya lebih diperjelas, karena pendaftaran notifikos sangat amat lama dan menyita banyak waktu. Banyak yg dirugikan, petugas sebaiknya diperbanyak. Tidak sesuai dengan perka bpom yaitu 14 hari kerja. Telepon ekstension diperbanyak supaya tidak sibuk melulu.
	Sebaiknya untuk persetujuan berkas di sistem notifikos baru wajib cepat.karena di oss saja butuh waktu hanya beberapa jam. Kenapa sistem di bpom sangat tidak mendukung program oss. Time line daftar baru dan tambahan data wajib konsisten. Baca peraturan.
	Untuk pelayanan loket sudah bagus, informasi yang diberikan juga mudah diipahami, tapi karna peminatnya banyak, mohon untuk dipertimbangkan penambahan loket untuk masing-masing layanan. terima kasih
	Masih belum pernah bisa konsultasi lewat telpon karena selalu sibuk, dan harus datang ke loket. Atau diberi Q&A yang umum ditanyakan atau boleh ditanyakan lewat telpon. Jika boleh menampilkan beberapa kesimpulan yang umum ditanyakan saat konsultasi beserta jawaban BPOM. agar jika mengalami kasus sama, tidak perlu datang ke loket. Terimakasih untuk pelayanannya sejauh ini sudah sangat baik.
	Manusianya ditambahin, ya kali antrian cuma 30 nomor per hari. Kurang budget atau gmn

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Mohon evaluasi produk dilakukan sesuai standar yang dijanjikan. Dan mohon disamakan pemahaman antara sesama evaluator
	Untuk notifikasi agar lebih diperbaiki sistemnya
	Mohon ada fasilitas secara online untuk konsul perusahaan di luar jakarta
	1. Sistem Antrian via WA tidak adil. Kami menunggu sampai 1 bulan baru dapat sementara ada perusahaan dalam semingg bisa dapat 2 kali. Sebaiknya yg daftar tapi tdk datang agar di black list untuk waktu tertentu untuk memberikan kepada perusahaan yg serius. 2. Evaluator satu dgn yg lain berbeda dalam menanggapi 1 masalah.
	Tingkatkan Terus Kualitas Pelayanan Untuk Terus Lebih Baik
	Sebaiknya antrian notifikasi kosmetik dikembalikan ke awal tidak melalui online, krn banyak antrian online yg sdh terdaftar tidak datang sementara yg sangat perlu tidak mendapatkan antrian
	Notifikasi berjalan sangat lambat, lebih dari 14 HK. Produk konfirmasi sangat lambat keluar notifikasinya, sudah memberikan konfirmasi namun tidak ada perubahan tahap, sudah lebih dari dua bulan. Sistem sering down, ID Billing tidak keluar, sudah bayar tapi tidak ada perubahan status pembayaran diterima, sudah seminggu. Perbaiki dan tingkatkan pelayanan. Sistem antrian sangat kacau, tambah loket karena perusahaan kosmetik sangat banyak, dengan loket yang ada saat ini sangat kurang memadai. Tambah jumlah evaluator, sehingga produk bisa tepat selesai sesuai janji 14 HK. Kami perusahaan swasta sangat bergantung dengan kinerja dari BPOM, jika dari BPOM lambat sangat mengacaukan timeline kerja kami, karena produksi harus menunggu nomor NA keluar terlebih dulu. Nomor NA adalah awal dari proses produksi, jika awalnya saja sudah lambat maka produk akan launching terlambat, produk launching lambat, maka pemasukan kami lambat. Terlebih kami perusahaan makloon memiliki janji dengan klien produk akan selesai xx hari kerja, dengan lambatnya kinerja BPOM (antrian kacau, notifikasi lambat, produk konfirmasi tidak ada progress) janji tersebut menjadi tidak terpenuhi, hilang kepercayaan klien, hilang klien kami, perusahaan rugi, karyawan diphk. Semua gara gara BPOM. Tolong kinerja kerja lebih ditingkatkan lagi, tambah orang kalian sangat kekurangan orang, pakai uang untuk ngegaji orang, untuk menambah loket, bukannya nambah layar layar nggak jelas itu, ruangan sudah sempit, makin sempit.
	Mohon perbaiki utk sistem verifikasi pembayaran, jgn sampai terlalu verifikasi dr setelah melakukan pembayaran. Sangat menyusahkan
	Baiknya estimasi waktu diberitahukan kembali apabila ternyata melebihi waktu standar. Kemudian setiap alur baiknya dijelaskan rinci dan hotline/email lebih responsif dalam menjawab keluhan. Terima kasih.
	Hasil notifikasi baik produk atau variasi alamat perusahaan tidak sesuai dengan waktu yang seharusnya.
	Kalau bisa waktu selesainya No NIE sesuai dengan time line waktu nya
	Ditambah sumber daya untuk di loket A
	ditambah sumber daya di loket a kosmetiknotifikasi
	Tolong diperhatikan untuk pelayanan pendafrannya karena sangat sangat kurang diperhatikan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Pelayanan daftar lewat antrian online loket kosmetik selalu sulit daftar jam 8.15 saja masih tidak dapat antrian padahal antrian online dibuka dari jam 8 sampai jam 12 Siang tiap hari kamis untuk loket kosmetik. padahal untuk verifikasi pendaftaran antrian saja bisa 1 bulan tidak seperti layanan di kemenkes yg cukup rapih dan teratur. Layanan online dipercepat response nya Tolong jangan mengutamakan jasa konsultan untuk dilayani lebih maksimal daripada konsumen langsung.pemberian data persyaratan agar lebih lengkap agar tidak bolak balik,antrian lebih dimaksimalkan.bila perlu tambah orang untuk melayani baik untuk antrian loket atau pelayananan di loket . Menyarankan semua perubahan dikomunikasikan baik secara verbal ataupun non verbal, tidak sedikit yang menjalankan peraturan ini ,sangat ingin mengikuti aturan yang berlaku sehingga apapun peraturan nya bisa diikuti oleh semua pengguna fasilitas dan sarana yang berada disini.terimakasih 1. Sebaiknya pada notifikasi dari setiap produk ditangani 1 orang sehingga apabila ada konfirmasi kemudian di jawab pihak perusahaan bisa tahu runtutan se-jarahnya, kadang bisa terjadi muncul konfirmasi ke 2 yang berbeda dan berlawanan dengan konfirmasi pertama, contoh : kami menotifikasi produk kosmetik, pada konfirmasi pertama dikatakan nama produk supaya diganti karena tidak relevan dan tidak memberi gambaran efikasi produk tersebut.Maka kami mengganti nama menyesuaikan kegunaan produk tersebut. Yang kami peroleh konfirmasi kedua dengan pernyataan kalau ganti nama harus daftar baru. 2. Tidak usah membuat pernyataan hari kerja penyelesaian notifikasi 14 hari, pada kenyataannya konfirmasi pertama saja kami terima diatas 1 bulan. Kalau kami tanyakan yg ada cuma orang marah. Kami pernah menotifikasi produk 2 th baru terbit itupun karena ada coaching clinic, dan waktu selama itu karena jawaban konfirmasi kami tidak pernah ditanggapi Pendaftaran layanan sangat kurang memuaskan,dikarenakan pada sistem online telah mendaftar selama 2 minggu tidak mendapatkan. saat mendapatkan tapi bukan dan tidak tepat sama sekali. Mendaftar untuk Loket A akan tetapi mendapat loket D. dalam peraturan yg ditulis 1 nomor bisa lebih dari 3 berkas (tetapi ternyata tidak bisa dan tidak mau). kecepatan dalam waktu haruskah menunggu 14 hari kerja jika bisa dikerjakan dalam waktu secepatnya,padahal verifikasi sudah ok dan sesuai,tru menunggu apa lagi ?!,karna sudah sesuai dokumen asli secara keseluruhan,menunggu 14 hari kerja !!! tolong untuk dapat dipertimbangkan dalam pelayanan. terima kasih Tambahkan petugas dan hapuskan batasan seminggu sekali. Ini untuk indonesia kalau dibatesin quota sdgkn byk yg tidak dtg kan sayang yg mw dtg jdi tidak bisa konsul. Percepat pemeriksaan produk yg telah disubmit juga. Lebih ditingkatkan pelayanannya agar lebih baik, dan lebih cepat. Jumlah petugas di perbanyak. Karena 6 bulan terakhir ini proses notifikasi produk baru lebih dari time line yang ditetapkan yaitu 14 hk. Beberapa produk yg di konfirmasi tambahan data yang diminta adalah data yang sebenarnya sudah di lengkapi sebelum submit, ini membuat proses lebih lama lagi. Dan setiap follow up progress nya juga sangat lama. Update setiap perubahan sistem sangat diperlukan , dapat melalui media (TV) yang ada dalam area/ruang sekitar Loket Dipertahankan untuk kinerja yg baik dan semakin dioptimalkan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Lebih meningkatkan kinerja pegawai
	Mohon untuk pelayanan di loket A - D di per banyak personal nya, dan mohon untuk pendaftaran dipisah antara kosmetik lokal dan kosmetik impor
	Dibuat alur yang lebih mudah, petugas lebih ramah, evaluator harus memiliki persepsi yang sama dalam melayani pelanggan
	Minggu ini saya daftar, bisa 2 minggu lagi saya baru dapat nomor antrian. sistem antrian mohon ditingkatkan lebih baik lagi.
	Ini sangat baik dan membantu
	Untuk antrian loket manual mohon untuk dibuka kembali karena bila antrian via online sering tidak dapat
	Agar pendaftaran konsultasi secara manual ditiadakan supaya pendaftar tidak berlomba-lomba datang pagi agar mendapat jadwal konsultasi. Loker konsultasi hendaknya diperbanyak agar dapat mengakomodasi pengantri, mengingat industri kosmetik berjumlah sangat tinggi, maka sumber daya ahli di BPOM juga sebaiknya diseimbangkan.
	Waktu proses ijinya supaya lebih dipercepat lagi
	Untuk antrian loket A mungkin dapat ditambah jumlah loketnya agar 1 siklus pendaftaran antrian tidak terlalu lama dalam menunggu. terima kasih.
	Waktu dalam proses pemeriksaan berkas mohon disesuaikan dengan timeline yang sudah diberikan.
	Agar ditambah jumlah petugas loket terhubung peminat layanan ini sangat banyak
	Pada layanan konsultasi masih yang dibuka 1 meja saja padahal ada 4 meja.
	Saran saya supaya pelayanan dikembalikan ke sebelum sistem baru. Karena sistem lama lebih baik daripada sekarang. Dan saya harapkan disediakan petugas khusus untuk pelayanan via telepon. Karena untuk menghubungi petugas via telepon adalah hal yang mustahil. Dikarenakan tidak adanya petugas yang bersedia mengangkat telepon tersebut. Untuk itu demi mendukung ekonomi dalam negeri maka pelayanan di pemerintahan juga harus siap untuk itu. Terima kasih
	Tingkatkan kecepatan dalam Proses pengajuan
	Perlu ditegaskan terkait standard dan janji layanan subdirektorat terkait yang telah komitmen yang telah dibuat.
	Komunikatif dan cara untuk konsultasi ataupun layanan lainnya dipermudah
	Mohon memberikan penjelasan yang lengkap dan detail sehingga pada tidak akan adanya kekurangan data atau kesalahan data oleh karena kurang detailnya info yang diberikan
	Menambah SDM sehingga pelayanan dapat berjalan maksimal
	Fungsi pelayanan lebih ditingkatkan lagi
	Telepon kantor sebaiknya mudah dihubungi bila sewaktu waktu ada yang ingin ditanyakan
	Agar untuk antrian online dapat dikaji kembali
	Untuk pendaftaran antrian loket mohon dikoreksi kembali.

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Saya/kami heran kalau ganti pejabat kenapa harus ganti peraturan?? Kalau diubah peraturan menjadi semakin baik ya boleh lah tapi semakin kacau dan petugas nya semakin ribet. Sewaktu jaman Ibu Maya sudah sangat BAIK sistim nya tapi beliau naik jabatan akhirnya kembali lagi seperti jaman penjajahan Jaman ibu Maya jarang kosmetik ilegal (karena sistim nya bagus 14 hari kerja NIE turun kecuali.....) tapi setelah ganti pejabat banyak sekali kosmetik ilegal (karena sangat amat ribet sistim nya) Apa ini Badan POM sengaja membuat sistim sedemikian rupa sehingga kurang kerjaan jadi sidak sidak dan sidak supaya terlihat kinerja kerja Badan POM mungkin ini skenario supaya dilihat publik wah hebat? Coba malu dikit lah jangan skenario ini dipakai terus menerus utk cari muka. Belum lagi sekarang para petugas Apt yang baru. Wah seolah-olah pengetahuan sudah sejajar langit sombong angkuh belagu tidak ada tata krama.
	Perbanyak petugas pelayanan.
	Untuk pertanyaan yang ditujukan ke email Notifkos agar dapat segera mendapat jawaban
	Untuk pengambilan keputusan antara petugas satu dengan petugas yang lainnya, terkadang ada saja perbedaan pendapat.
	Perbaiki layanan antrian.
	Mengupdate informasi, seperti pendaftaran antrian loket yang melalui no whatsapp mohon dihapus saja karena informasi sudah tidak sesuai
	Agar bisa ditambahkan SDM di loket supaya tidak terjadi penumpukan antrian, & dateline pelayanan sesuai PERKA.
	Mohon ditingkatkan lagi apabila perusahaan di dalam pendaftaran konsultasi perijinan, perubahan dokumen dan lain-lain via nomor Whatapp bpom selalu tidak dapat nomor antrian di minggu berikutnya dalam lampiran notifikos agar ada sisi alternatif misalkan via email server bpom, aplikasi andoird terintergrasi, atau media sosial yang bisa ditingkat sehingga perusahaan agar jelas masih dalam masa tunggu,proses, atau terjadwal.
	Sekarang sistem pelayanan publik Notifikasi kosmetika semakin buruk sangat berbeda dengan pelayanan 2 tahun lalu. Beda evaluator beda standar sehingga masih ada saja Produk yang dikonfirmasi padahal formula tersebut adalah formula yang sama dengan produk yang telah ternotifikasi. Produk konfirmasi terkesan diabaikan Tidak lagi menggunakan sistem 14 HK sejak data tambahan diberikan. sehingga bisa memakan waktu 3 bulan bahkan lebih. Jawaban Petugas loket selalu sama akan di follow Up tapi ternyata tidak berpengaruh meski sudah di follow up berkali-kali. Sistem pendaftaran loket terlalu berbelit2 dan memakan waktu 1 minggu bahkan 1 bulan untuk mendapatkan pelayanan. Bagian satu dengan lainnya tidak terintegrasi sehingga selalu jawabannya besok di follow up kembali. Ketika di follow up dengan hari berbeda harus mengulangi menjelaskan kronologi dr awal. Masih manual semua. Saran Tambah Personil. Sistem Terintegrasi satu dengan lainnya
	Banyak ruang yang bisa di perbaiki
	Mohon dimaklumi jika ada yang menambah pertanyaan ke loket setelah pelayanan nomornya selesai. Sejauh ini sudah sangat baik.
	Saya bingung kenapa susah sekali untuk dapat nomor antrean padahal saya sudah mendaftarkan sesuai dengan jam yang tercantum untuk pendaftaran. Mohon sistemnya diperbaiki.
	DM hari ini kurang kompeten, tidak memiliki etika pelayanan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Untuk jadwal antrian loket secara online , penanganan untuk pendaftaran baru dan proses registrasi semakin lama , masukan saya pengambilan jadwal antrian manual lebih efisien
	Pelayanan untuk konsultasi bisa melalui online
	Pengurusan dipercepat
	Secara umum sudah baik
	Lebih informatif dalam pemberian keterangan di website. Usahakan ada layanan pengaduan/pertanyaan via telepon, karena saat ini nomor tersebut tidak dapat dihubungi sama sekali
	Petugas yg standby di pintu tidak ramah & sombong
	So far so good, mungkin pelayanan lebuah ditingkatkan
	Semoga bisa lebih baik lagi
	Perlu ditingkatkan lagi kualitasnya
	Untuk jadwal pendaftaran, mungkin supaya bisa dibuat lebih cepat
	Petugas semakin ramah
	Tambah staff ahli yang mengerti masalah sistem, dan bisa konsisten dengan termin waktu 2 minggu, atas data perbaikan yang di minta, sy memiliki data perbaikan, udah 2 bulan blm ada perbaikan , udah di proses di minta tunggu , tunggu, dan setiap hari,ngecek email tidak ada perubahan status, sementara, untuk minta antrian, walaupun kirimin wa, blm ada respon, tambah tenaga IT, yang bisa membantu masalah yang terkait, namun saya selaku bisnis, tetap bergembira, bahwa BPOM, melakukan input online yang membuat kinerja saya lebih efisien , irit waktu dan biaya, lakukan selalu inovasi dan perubahan dalam sistem yang mempermudah cara berkomunikasi antara user dan pemerintah, mohon di bantu perijinan perbaikan dalam BPOM, yang blm ada di respon, atas perhatiannya, saya ucapkan terimakasih
	Pelayanan nya lebih ditingkatkan agar lebih baik lagi dari yang sekarang
	Untuk perusahaan yang baru mendaftarkan produk tolong dipermudah
	Tingkatkan dan pertahankan pelayanan kepada publik agar semakin baik
	Perlu pelatihan dan desk consultation setiap tahun
	Tolong respon untuk pengaduan via email bisa ditingkatkan
	Tolong di tambah line service telpon
	Sudah baik dan terus di tingkatkan dan di pertahankan
	Mungkin jumlah staff bisa ditambahkan untuk mempersingkat lagi waktu pelayanan
	Jalur konsultasi telp BPOM agar dapat ditingkatkan. Terimakasih
	Kami selalu pelaku bisnis baru terbantu oleh pelayanan yabg diberikan oleh BPOM, tapi mungkin jumlah staff terbatas. Mugkin kalau staff bisa lebih banyak maka waktu respond bisa lebih cepat.
	Semoga bpom lebih banyak mengadakan latihan seperti forkom hari ini
	Mungkin konsumsinya kurangi gorengan
	Kami mersasakan mafaatnya sangat bermanfaat
	Mohon ditambah quota layanan perharinya sehingga lebih cepat waktu proses.
	Tolong respon untuk pengaduan via email bisa ditingkatkan
	Kosmetik sudah bagus dipertahankan
	Mohon penambahan quota layanan hariannya
	Untuk ditingkatkan lagi

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Mohon untuk dipercepat proses konfirmasi produknya. Dan kadangkala beda officer akan beda jawabannya. semoga bsa jauh lebi baik lg, terima kasih.
	Sudah sangat baik
	Ketepatan waktu dan informasi yg jelas dalam berkonsultasi sangat diharapkan lebih baik lagi
	Proses perizinan terlalu panjang dan tidak efisien untuk umkm
	Mohon untuk ditingkatkan kembali pelayanannya. terimakasih
	Tingkatkan
	Pelayanan yang sangat lama sekali responsnya, mohon ditambah orang agar bisa teratasi semua keluhan masyarakat mengenai pelayanan BPOM (contohnya Kemenkes)
	Informasi secara online lebih dimaksimalkan
	sebaiknya petugas pelayan loket lebih diberikan edukasi sehingga dapat lebih dengan baik menjawab pertanyaan dan memberikan solusi yang baik jika RO bertanya. Karena seringkali saya bertanya malah tidak mendapatkan jawaban yg sesuai serta memuaskan, dan akhirnya mengambang gitu saja.
	Sangat baik
	Lebih ditingkatkan
	Dipercepat kembali pengaksesan informasi melalui internet
	Dipertahankan dan di tingkatkan
	1. Mohon dapat disediakan kursi di loket A, B dan C bagi pemohon notif. 2. Dapat kiranya diberikan nomer antrian ekstra setelah selesai pelayanan di loket A dan loket D, bagi masalah urgent. 3. Untuk permasalahan generate billing ID, mohon bisa diselesaikan by email khusus shg bagi perusahaan diluar jakarta, tdk perlu dtg ke loket C BPOM. Demikian, trimakasih atas perhatian dan kerjasamanya dalam mewujudkan saran di kuosioner ini.
	Antrian bisa online dan ambil nomor
	Tingkatkan kembali
	Semoga semakin lebih cepat
	Pelayanan loket perlu ditambahkan jumlah petugasnya (tidak satu loket dlm antrian). mengingat makin banyaknya perusahaan yang akan mendaftarkan.
	Untuk follow up notifikasi yang hanya berupa pertanyaan , dapat dikirim via email
	Semakin baik kedepannya
	Waktu pelayanan penyelesaian evaluasi kurang sesuai dengan timeline seharusnya. sering kali terjadi keterlambatan
	Sistem antrian kosmetik sangat buruk dan tidak transparan. Ada perusahaan sebulan 2-3 kali dapat antrian. Kami PT Pillars Cosmetiklon Indonesia sudah 6 kali hari Kamis utk daftar antrian tidak dapat. Seharusnya mencontoh sistem antrian Ditjen Imigrasi utk paspor lebih tranparan dan pengguna bisa memilih waktunya sendiri.
	Ketersedian petugas wajib di tambah/ guna episiensi
	Semoga bertambah lebih baik lagi/ tetap bertahan
	Ditingkatkan untuk kualitas pelayanan dan juga pelayanan secara online (telepon)
	Untuk kedepannya loket ditambahkan lagi, dan semoga kedepannya lebih baik lagi, terimakasih

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Mohon ada timeline untuk produk konfirmasi yang sudah memberikan tambahan data
	1. Kecepatan pelayanan dapat ditingkatkan jika sudah ketentuan 14HK maka sesuaikan.
	2. Disediakan the/kopi/susu/snack.
	3. Jumlah karyawan ditambah untuk loket
	Jangan bosan tersenyum
	1. Komputer tolong diperbaiki agar bisa dipakai
	2. Antrian lebih diperbanyak kuotanya
	3. Antrian loket A dan D evaluatornya diperbanyak
	Lebih ditingkatkan lagi, semangat bekerja
	Telepon tidak diangkat/sulit nyambung
	Sudah ok
	Semakin baik kedepan
	Ditambah untuk petugas loket, supaya bisa menerima lebih banyak peserta konsultasi maupun untuk update badan usaha. serta evaluator karena produk kosmetik sangat banyak
	Lebih ditingkatkan lagi profesional dan ketegasan petugas loket dalam pelayanan.
	Semoga selalu baik terdepan
	Mau bertanya, apakah pendaftar yg sudah mengajukan konsul di hari kamis, belum tentu dapat jadwal?
	Responding email diperbaiki
	Antrian online notifikos sebaiknya diperbaiki dan proses verifikasi dokumen/lainnya mohon dipersingkat. terima kasih
	Cukup membantu
	Sangat sulit mendapatkan informasi serta sulit untuk mengantri pada loket karena antrian online
	Saya sudah mendaftarkan lem baru mei hwa dengan kode t10160176 dari november 2018 dan telah saya beri tanggapan melalui email. namun proses notifikasi tetap tidak dilanjutkan. mohon tanggapan. terima kasih
	Agar ditingkatkan lagi pelayanannya
	Verifikasi badan usaha dapat dilakukan langsung di surabaya
	Kami belum bisa menghubungi BPOM JKT terkait notifikasi produk kosmetik
	Mohon dipertahankan
	Perlu diadakan lebih sering lagi untuk pelayanan on desk
	Kalau bisa percepat waktu proses
	Pertahankan kinerjanya
	Jika bertanya tentang produk banyak yang di lempar2 dan disuruh mencari sendiri infonya di web
	Saling lempar tugas antar unit dan kebanyakan diduruh cari info sendiri melalui web
	Agar line telp bisa online
	Mohon pelayanan yang peminatny banyak agar duty manager ny ditambah (max.2 org) & pelayanan badan usaha (max.2org), waktu konsultasi agar dibuat batasannya utk 1 perusahaan
	Terus berbenah lebih baik lagi
	Update info tiap bulan produk2 yang berbahaya di pasaran

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Ditingkatkan terus untuk kualitas sarana dan prasarana, dan sdm
	Tingkatkan terus kualitas pelayanan
Kosmetik Daftar Ulang	Pelayanan publik lt 5 bukannya makin baik malah makin buruk. Antrian harus menunggu sampai berminggu2 belum tentu dapat no antrian. beda sekali dgn dlu fair siapa paling pagi datang dpt layanan loket bisa sekali dtg dan beres. skrg semua dibatasi bayangkan betapa sangat menyita waktu dan biaya setiap mggu hrs dtg ke bpom apalagi untuk industri yg diluar jakarta. Mohon untuk di tinjau kembali pendaftaran ke loket Notifikasi via wa dan apa sanksi bagi perusahaan yang sdh terdaftar tapi tidak datang Untuk konsultasi kosmetik sekiranya untuk loket2 yang penuh (A dan D) ditambah petugasnya Saran dari kami alangkah baiknya untuk memproses data yang terkonfirmasi lebih cepat dan untuk layanan telpon customer service mohon untuk ditanggapi , karena selama ini susah untuk menelpon bagian pelayanan. Terimakasih Kalo bisa sistem yg terbaru pendaftaran whatsapp di hentikan karna saya suka gak kebagian no antrian padahal sudah daftar ikutin prosedur jam 8 pagi. Tolong benar benar di cek karna untuk daftar loket lg di minggu depan nya otomatis kemakan waktu lamaaa sekali padahal itu sudah harus deadline di urusnya dokumen tersebut. Otomatis kami yg merasa dirugikan. Terima kasih mohon di evaluasi ya. Perbaiki sistem, sehingga memudahkan pengguna, kalo bisa bebas biaya karena kami sudah bayar pajak Progress nya jangan sampai lewat dari 14 HK karena kebanyakan lebih dari itu Diperbaiki lagi untuk masa tunggu keluar no notifikasi. Untuk sarana sebaiknya dilakukan penambahan loket supaya dapat menampung lebih banyak. Untuk sistem antrian diharapkan bisa dicari yang lebih baik karena saat ini sangat tidak fleksibel. Jika suatu perusahaan sangat urgent ke BPOM dan kemudian tidak dapat nomor karena nomor harus daftar seminggu sebelumnya dan itu pun belum tentu dapat nomornya. Mohon untuk pelayanan by tlp dapat di fungsikan Antrian loket A belum maksimal saya sudah antri 1.5 bulan lebih belum mendapat nomer antrian dengan catatan antrian sudah full. mohon ditambah Petugas lagi dalam layanan ini TERIMAKASIH Adanya penambahn loket demand tinggi tp supply nya rendah Ditambah petugas di loket A Notifikasi kosmetik duty managernya sebaiknya ditambah mnjadi 2 meja Informasi yang di umumkan berubah ubah kalau memang banyak yang harus di layani sebaiknya petugas di tambah atau di buka konsultai secara online supaya memudahkan berkali kali saya bolak balik tanpa hasil sangat menyita waktu sehingga pelayanan menjadi lama Meningkatkan pelayanan melalui via telpon Ditambah sumber daya di loket a untuk notifikasi kosmetik lt. 5

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	proses migrasi via telepon, tetapi sering kali tidak di angkat, perbandingan telepon 10x di angkat 2x. proses migrasi kami juga saat di tanya proses 5 hari, tetepi sudah 30hari masih belum selesai, padahal semua dokumen sudah lengkap. saat di tanya solusi, petugas hanya bilang akan di teruskan, apakah ada solusi mengenai ini? untuk proses antri loket online sudah cukup ok dan teratur rapi. kami sangat berharap BPOM harus menjadi lebih baik lg dalam memberikan solusi dan pelayanan masyarakat. terima kasih
	Loket A dan D selalu penuh dan terkesan selalu overload, mungkin bisa dibuatkan system online atau percepatan bagi kasus yang umum atau rata - rata yang ditemui di kalangan sarana pelaku usaha. Pembagian panduan brosur yang lebih komplit atau TV informasi dengan diberi opsi QnA bisa membantu. Hanya masukan saja. Sekian dan terima kasih.
	Layanan masih belum cepat, seperti hanya karena kesalahan dokumen yang sangat sedikit, harus menunggu lama lagi untuk di approve.
	Loket diperbanyak agar jadwal tunggu tidak terlalu lama
	Sistem baru peralihan notifikasi bpom utk kosmetik membuat lama pendaftaran baru.
	Mohon melakukan pengawasan dan evaluasi menyeluruh terkait layanan yang diberikan kepada stokeholder
	Respon dipercepat
	Di tingkatkan lagi
	Agar instruksi lebih mudah dipahami
	Perbaiki sistem notifikos, karena sering blank
	Seminggu hanya sekali untuk antri daftar online tidak cukup
	Perlu dilakukan peningkatan sarana dan jalur untuk memudahkan komunikasi antara pemilik usaha dengan bpom
	Mohon disediakan lagi no telpon yang mudah dihubungi
	Untuk konsultasi by phone kepada BPOM pusat agar dipermudah
	Baik, komunikasi yg lbh baik lagi ke depannya
	Pertahankan yg sudah baik
	Sudah baik, pertahankan dan bila perlu lebih baik lagi
	Petugas yg kompeten di bidangnya harus diperbanyak agar tidak harus menunggu petugas tepat sesuai bidang saat melakukan pengaduan (terlebih jika petugas tsb sedang tidak ada)
	Sangat baik, tolong dipertahankan
	Pelayanan sangat bagus,perlu diadakan secara berkala
	Sangat baik, tingkatkan krmbali
	Lebih sering diadakan seminar
	Perlu kelanjutan acaraseperti ini lagi
	Mungkin untuk lokasi lbh baik di pilih di daerah Denpasar karena kirakira sebagian perusahaan berada di kawasan Dps.
	Sebaiknya untuk konsultasi Dan penanganan bisa di Lakukan di balai bpom masing2 Kota, dikarenakan sangat sulitnya menghubungi bpom pusat.
	Pertahankan dan tingkatkan kinerja badan pom
	Diharapkan kedepannya sering dilakukan forum diskusi seperti ini. untuk memperjelas informasi dari perka dan menambah wawasan baru

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Mungkin untuk lokasi lbih baik di pilih di daerah Denpasar karena kirakira sebagian perusahaan berada di kawasan dps.
	Tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan meningkatkan menjadi lebih baik lagi
	Di tingkatkan lagi pelayanan nya
	Ditambah staff nya
	Bajunya yang seragam biar eye catching
	Kesigapan dalam memberikan solusi untuk masalah yang dihadapi pendaftar
	Bisa lebih mempercepat proses notifikasi
	1. Pelayanan by phone mohon lebih jelas dan cepat dalam menggapi keluhan customer. 2. Pelayanan langsung ok
	1. Loker yang melayani diperbanyak 2. Antrian lebih mudah mendapatkan nomor antri 3. Lahan parkir disediakan lebih banyak
	1. Tidak ada gelas disamping dispenser 2. Saat masuk BPOM suasana kurang rapi dan bersih 3. WC kurang bersih
	Antrian loket terlalu jauh dari tanggal permohonan
	Waktu persetujuan approval nomor izin edar masih belum bisa memenuhi waktu yang ditentukan/ dijanjikan
	Antrian untuk registrasi yang cukup makan waktu karena butuh waktu 1 minggu untuk antrian. Usul disediakan layanan konsultasi via email/ whatsapp, tidak harus tunggu terlalu lama.
	Pendaftaran loket tolong dipermudah lagi
	Mohon untuk ditingkatkan dalam pelayanan verifikasi berkas, saya ada kecewa saat pendaftaran merek berkas saya diterima dan akhirnya merek saya terdaftar tetapi saat proses izin edar ada masalah sama berkas yang saya berikan saat pendaftaran merek diawal. jadi saya mohon untuk ditingkatkan ketelitiannya dan kekompetenannya sebagai petugas. terimakasih
	Untuk konfirmasi secara online mungkin bisa lebih ditingkatkan kecepatannya. Namun kami sudah sangat berterimakasih masih diberi konsultasi prima setiap tahun 2 kali.
	Sudah baik
	Terus ditingkatkan kualitas pelayanannya
	Mohon setiap pembaharuan produk tanpa perubahan nomor NA, diharapkan 2D barcode juga tidak berubah. Mohon di sistem baru dapat ditambahkan menu generate billing ID untuk dapat memunculkan nomor SPB dan billing ID yang tidak muncul sebelumnya. Line telepon mohon ditambah, supaya lebih mudah konsultasi dengan BPOM melalui telepon.
	Sudah sangat baik, semoga dapat tetap dipertahankan
	Pertahankan prestasi yang sangat baik ini untuk kemajuan pelayanan publik dinegeri ini dan bpom menjadi contoh yang terbaik diantara instansi pemerintahan yang ada.
	Ingin tempat menunggu disediakan meja lebih banyak seperti dilantai 4 karena bisa sambil kerja menunggu antrian,produk konfirmasi agak lama jika rekonfirmasi datanya lama keluar

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Untuk konsultasi dengan kasie atau kasubdit agar bisa lebih sering
	Proses evaluasi kalau bisa sesuai 14 HK
	Mungkin untuk petugas pelayanan terutama untuk verifikasi badan usaha & konsultasi bisa ditambahkan 1 orang membantu tergantung jumlah industri yang mendapatkan antrian di hari itu hanya melayani perusahaan yang memang mendapat antrian demi efisiensi dan efektivitas pelayanan thankyou
	Diharapkan kedepannya dapat memperbanyak layanan konsultasi pada loket kosmetik
	Komputer yang aktif agar ditambah
	AC kurang dingin
	Mohon ditambahkan line telpon agar mudah komunikasi jika ada masalah
	Mohon maintainance system dilakukan diluar jam kerja dan ada pemberitahuan terlebih dahulu
	Mohon komputer yang ada dapat digunakan untuk perusahaan yang sedang update di BPOM komputer yang ada sekarang tidak berfungsi/mati
	Sistem sangat bagus
	Pelayanan petugas lebih sedikit penerima dokumen cek dokumen sangat bagus
	Timeline belum bisa pasti karena harus menunggu 14 hari kerja apakah harus bisa dikerjakan hari itu juga
	Mohon untuk evaluasi produk dapat dipercepat
	Proses terlalu panjang untuk tahap hingga disetujuinya
	Pengaduan tidak ada respon
	Tambah SDM agar pelayanan lebih maksimal dan proses evaluasi notifikasi produk tidak memakan waktu yang lama
	Untuk pendaftaran pelayan dapat dievaluasi berikan kesempatan yang belum dapat bag antrian
	Timeline konfirmasi produk harus lebih jelas
	Komputer yang tersedia diruangan mati maka dimaksimalkan fungsinya
	Ruangan kurang terang
	Pelayanan dalam kecepatan waktu harap disesuaikan dengan waktu yang sudah ditetapkan kebanyakan produk yang di daftarkan lebih dari 14 HK
	Petugas pelayanan ditambah lagi
	Jam pelayanan lebih ontime
	Evaluasi Produk Mohon tidak lebih dari 14 HK
	Kalau di telp sangat susah
	Timeline agar lebih disesuaikan karena seringkali persetujuan yang dikeluarkan melebihi timeline yang di tetapkan
Penilaian Uji Klinik. Obat Tradisional. Suplemen Kesehatan. dan Kosmetik	Untuk segi pelayanan sudah bagus tapi untuk sistem antrian yang baru ini kami agak merasa disulitkan karena beberapa kali tidak terdaftar, kami sudah mendaftar sesuai jam yang dianjurkan tidak lewat dari 1 menit tp sering kali tidak terdaftar, mungkin dari pihak bpom ada solusi untuk ini
	Mohon jika memberikan masukan pada saat konsultasi informasi yang diberikan sejelas jelasnya agar tidak ada perbedaan antara petugas yang satu dengan yang lainnya, sehingga data atau dokumen yang kami bawa pada saat verifikasi bisa lengkap dan sesuai
	Kurang ruang tunggu.

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Dengan diupdatenya sistem notifikasi kosmetika, oleh karena itu semua kegiatan baik pendaftaran maupun dokumentasi produk dilakukan dengan sistem online , oleh karena itu saran saya dalam pengimputan baik itu penambahan merk ataupun proses verifikasi akun badan usaha dapat dilakukan dengan cepat agar bisa melakukan proses selanjutnya seperti pendaftaran produk
	Kami masih sering terkendala komunikasi by phone, mohon untuk layanan by phone lebih di maksimalkan.
	Untuk pelayan via email & wa agar dapat dibalas dengan lebih baik lagi
	Pelayanan sudah baik tapi agar tetap berinovasi utk pelayanan yang lebih baik lagi...
	Perlu sosialisasi mengenai cara penyusunan protokol dan laporan uji preklinik sesuai persyaratan BPOM pada akademisi yang melakukan pengujian (supaya ada pemahaman yang sama)
	Perbaiki layanan nombor antrian loket
	Perubahan sistem notifikasi ke sistem yg baru untuk migrasi sangat berlaut2 dan penanganan sangat lambat sudah dari january 2019 sampai juni 2019 masih belum selesai
	Permohonan kami sudah sejak bulan maret dalam verifikasi, saat dikonsultasikan hanya diminta menunggu. tidak ada penjelasan dari petugas mengapa proses yang begitu lama.
	Kinerja yg ada saat ini mohon dapat dipertahankan
	Disediakan telp dan nomor extention masing2 bagian yg memberikan pelayanan untuk lebih memudahkan untuk menghubungi ybs.
	Sudah baik dan staf proaktif, mohon dapat dipertahankan
	Ditingkatkan lagi untuk pelayanannya
	Mungkin perlu ada jadwal konsultasi rutin, jika diperlukan
	Terus ditingkatkan
	Pelayanan semakin dipermudah, kalau bisa ada sarana konsultasi melalui email, wa, telpon dll, selain tatap muka, ada petugas konsultasi yang stand by.
	Pelayanan lebih ditingkatkan terutama untuk produk inovasi
	Mungkin bisa ditambahkan layanan pelayanan/ konsultasi via email/ whatsapp (selain daripada loket) untuk lebih mempercepat proses komunikasi
Registrasi Iklan Obat Tradisional	Belum ada arahan teknis yang jelas kami harus bertanya dulu ke loket
	Untuk iklan OT/SK sudah baik dalam hal evaluasi, submission, dan jika ada konsultasi agar dilayani dengan baik
	Rapat iklan sampai hasil keluar mohon lebih diefisienkan waktunya. Terima kasih
	Diperjelas tentang apa yang boleh dan tidak boleh tercantum di dalam iklan dalam guide line
	Approval iklan via TTE sudah sangat ok
	Approval TTE di penandaan PDF tolong segera diselesaikan & dipercepat selesainya beserta ttd pejabat BPOM
	Agar sistem sireka untuk persetujuan elektronik + rancangan iklan ACC segera diperbaiki. Terima kasih
	Klaim yang terlalu ringan kurang mengangkat harkat jamu
	Sudah OK, tapi mohon disediakan meja untuk menulis
	Ditingkatkan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Progress pada system user terkadang kurang update, jika memungkinkan agar dapat ditampilkan progress dengan rinci pada akun user. Terima kasih
	Meeting iklan diadakan seminggu sekali
	Ditingkatkan lagi terkait pengaduan yang masuk agar dapat ditindak lanjuti
Registrasi Iklan Suplemen Kesehatan	Agar guidance iklan segera terbit
	Approval iklan TTE sudah sangat baik
	Approval TTE di penandaan PDF yang belum ada ttd pejabat BPOM tolong segera diselesaikan. Thanks
	Agar sistem sireka untuk persetujuan elektronik & rancangan iklan ACC segera diperbaiki
	Meeting iklan diadakan 1 minggu sekali
	Sudah cukup baik

5. Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Penerbitan Surat Keterangan Impor	Semakin mudah dalam penginputan ebpom
	Perbanyak helpdesk di pelayanan publik
	Dipertahankan dan ditingkatkan lagi untuk memberi pelayanan yang terbaik
	1. Mohon diperbaiki untuk layanan terutama via telepon karena untuk menghubungi bpom sangat sulit.
	2. Mohon diperhatikan dan ditambah untuk sarana parkir di BPOM
	pelayanan harus ditingkatkan untuk ketepatan pemeriksaan
	Lebih ditingkatkan lagi baik dari segi sistem pelayanan serta pelayanan via telpon
	Saya sudah isi namun setiap kali login harus isi lagi dan tidak bisa escape, ini mengganggu sekali
	Pelayanan dari team IT lebih di tingkatkan, sering kali mencari team IT sangat sulit , telephone ext. IT tidak pernah diangkat atau tidak ada petugas yang merespon.
	Semoga bisa semakin dimaksimalkan dalam hal waktu dan proses. Terima kasih
	Mohon agar kedepannya untuk evaluator bahan obat agar tepat waktu tiba di ruang pelayanan. dan untuk evaluator mohon tidak menanyakan pertanyaan yang sama bila lampiran sudah kami lengkapi, mohon agar dibuka satu persatu setiap lampiran yang kami kirimkan. Terima kasih.
	Pelayan perlu ditingkatkan lebih lagi
	Respon via email kurang cepat, dan form yang sekiranya dibutuhkan ada baiknya bisa di download langsung pada system tanpa harus ke kantor BPOM
	Respon nya masih cukup lama dari pemberi keputusan dari hasil konsultasi, kemampuan keilmuan petugas konsultasi atau verifikator tidak terstandar karena masih banyak petugas yang berbeda beda jawaban dengan kasus yang sama dan bahkan kasus berulang.
	Semoga pelayanannya makin baik dan makin cepat. terima kasih
	Semoga di pertahankan yang sudah berjalan.

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Dear Pengelola, Kami ucapkan terima kasih atas bantuan pelayanan yang diberikan. Dalam beberapa kendala yang kami temui (biasanya terkait penolakan SKI) kami memberikan tanggapan melalui email ke halo BPOM, akan tetapi kami hanya diberikan solusi untuk menghubungi departemen di BPOM via telpon. Sementara komunikasi via telpon seringkali menyulitkan dari mulai jaringan yang seringkali sibuk, suara tidak jelas dan terputus di tengah-tengah pembicaraan. Kami harap ke depannya, BPOM dapat mengoptimalkan pelayanan secara tertulis via email. Terima kasih. Untuk masalah waktu pelayanan dan hasil registrasi tolong dipercepat dan dimudahkan Jika menghubungi halo BPOM jangan di ping pong (dioper kesana-kemari) telponnya Lebih di Tingkatkan Lagi Pelayanannya Kadang telponnya tidak ada yang menjawab. Lebih Ditingkatkan Lagi Dalam Hal Pelayanan, Konsultasi By Phone mohon untuk pelayanan pengaduan melalui telpon agar diperbaiki lagi Pelayanan supaya lebih diperbaiki lagi Semakin ditingkatkan pelayanannya, supaya semakin bermanfaat bagi masyarakat. Kejujuran dan keadilan perlu diterapkan. SKI lebih cepat di approve jika sudah oke, dan ditolak jika kurang berkas, thanks. Penambahan Kapasitas Server Di BPOM Disediakan hotline jika ada pertanyaan / jika sudah ada, cs nya diperbanyak Mohon info telepon yang fix dan email yang bisa dihubungi untuk BPOM Surabaya agar apabila ada pertanyaan dan keluhan bisa disampaikan langsung tanpa harus datang ke tempat. Harus lebih cepat lagi proses penerbitan rekomedasi ski nya Sulit kalau mau konsul mengenai teknis ke bagian PIOM Mohon agar di tingkatkan Mohon diperbaiki untuk respon supaya lebih cepat, jelas dan tidak diping-pong (dioper kesana-kemari). Terima kasih Mohon diperbaiki untuk respon supaya lebih cepat, jelas dan tidak dipingpong. Terima kasih Sudah berjalan dengan baik, ditingkatkan lagi agar menjadi lebih baik lagi. Terima kasih Semoga tambah baik berkembang makin maju tiap tahun nya Selama ini sudah cukup baik. Lebih jelas dan detail dalam melakukan keterangan ketika terjadi penolakan pada SKI, buatkan fitur tanya jawab online via chat direct ke customer center agar pertanyaan dapat langsung terjawab apabila ada permasalahan Perbaiki jam pelayanan publik, karena tidak sesuai fakta Untuk konsultasi melalui sambungan telepon belum maksimal, beberapa kali telepon tidak ada jawaban. Untuk konsultasi melalui email sudah cukup memuaskan kecepatan responnya dan sangat membantu pada akhirnya. Pelayanan terhadap konsumen/importir tolong ditingkatkan dan dipermudah. kecepatan rekomendasi sangat dibutuhkan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Pelayanan verifikasi lebih ditingkatkan, karen respon hanya bisa diberikan pada waktu cut off hasil putusan SKI atau pereleased an SKI hanya 2x yang terjadi sebelum jam makan siang atau sesudah jam makan siang max jam 3. mungkin akan lebih baiknya lagi lebih dipercepat agar revisi kekurangan data atau re-transfer data dapat kami lakukan segera, re-upload segera dan verifikasi hingga respon SKI dengan segera pula. terima kasih.
	Tetap dipertahankan yang sudah baik.
	Selalu melakukan improvisasi dan perbaikan, agar pelayanan lebih baik lagi. Terima kasih bpom untuk pelayanan nya
	Pelayanan lebih tanggap lagi
	Lebih ditingkatkan pelayanannya
	Baik dan perlu ditingkatkan dengan berbagai cara terbaru. Kemudahan dan kecepatan di dalam memberikan SKI
	Mohon di kembangkan lagi supaya lebih cepat
	Pelayanan perlu ditingkatkan lagi. Harmonisasi antara Bea cukai dan BPOM perlu diperbaiki sehingga tidak ada dualisme atau tumpang tindih ketentuan dalam penetapan dokumen impor yang dibutuhkan untuk suatu jenis barang yang menjadi wewenang pengawasan BPOM
	Mohon untuk pertahankan , dan jika perlu di tingkatkan pelayanan nya
	lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	Tambah pengetahuan hak prosedur import
	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya agar lebih mudah dihubungi dan feedbacknya dapat lebih cepat.
	Agar kedepannya dapat lebih baik
	Khusus utk pelayanan ski online secara keseluruhan baik hanya perlu peningkatan system pengisian misalnya pengisian setiap products misalanya ada 10 items harus di pikirkan pengisian nama manufacture dan alamat cukup satu kali kecuali beda manufacture jadi dari awal ada pemilihan: 1. Invoice bersal dari 1 manufacture bila satu manufacture maka data manufacture dari ke 10 item tsb cukup satu kali isi 2. Invoice lebih dari satu manufacture maka harus di isi sesuai
	Tingkatkan terus pelayanannya terhadap masyarakat
	Kurangi persyaratan dokumen
	Pelayanan lewat telepon seringkali susah masuk
	Website terkadang eror mohon diperbaiki
	Untuk web nya lebih ditingkatkan lagi masih suka error
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	Masih perlu untuk terus ditingkatkan terkait pelayanan via telepon karena cukup sering tidak tersambung akibat line telp bpom sibuk. Pelayanan via email juga perlu ditingkatkan, terkadang respon dari bpom cukup lama.
	Ketepatan waktu hadir petugas pelayanan saat di loket mohon lebih diperhatikan lagi.
	Baik
	Cukup
	Mohon telepon mudah dihubungi
	Tolong untuk bisa dibantu secepatnya bila ada masalah. terima kasih

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Untuk layanan operator pengaduan, ditambah lagi, karena umumnya jika customer menelfon harus berulang-ulang kali baru bisa tersambung ke bagian customer.
<i>Special Access Scheme</i>	-
Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik	Perlu pembuatan jadwal konsultasi secara online
	Agar pelayanan lebih ditingkatkan lagi
	Pelayanan sudah baik agar terus ditingkatkan

6. Direktorat Pengawasan Kosmetik

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Sertifikasi/Resertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik	Perlu perbaikan sarana parkir
	Untuk ruang tunggu pelayanan lebih diperhatikan (ruang tunggu harus lebih memadai)
	No telepon BPOM dan extension bagian Sertifikasi CPKB sulit dihubungi. Mohon ditambah lagi No telepon atau extension yang mudah dihubungi
	Mempertahankan hal yang sudah baik
	Jauh lebih mudah dalam pengajuan dan memberikan pengarahan, karena saat ini masih merasa seperti antara petugas dengan petugas yang lain masih belum sama sehingga kami yang menjadi bingung harus mengikuti yang mana
	Pertahankan dan tingkatkan pelayanan yang sudah baik.
	Agar bisa dibimbing para PJT di pabrik kosmetik khusus nya, agar bisa menaikkan kompetensi, dan dibuatkan semacam buku yang praktis dalam rangka sosialisasi ke para manajemen di pabrik, agar mudah di pahami, dan bisa dijalankan oleh para karyawan operator
	Sudah ok
	Lebih di tindak lanjuti lagi kosmetik-kosmetik ilegal di klinik kecantikan
	Lebih di mudahkan lagi persyaratan nya
	Semoga kedepan jauh lebih Baik lagi
	Lebih di tingkatkan kembali dalam pelayanan.
	Diharapkan pelayanan semakin ditingkatkan dan bimbingan setelah sertifikasi diperoleh
	Terus tingkatkan kualitas pelayanan
Penerbitan Surat Keterangan Impor	Dalam pelayanan sudah cukup baik, tolong dipertahankan dan ditingkatkan.
	Waktu pelayanan konsultasi di perpanjang
	Diusahakan gratis untuk permohonan SKI
	Lebih baik dan fleksibel dalam proses SKI
	Telepon mohon ditambahkan lagi, karena banyak pelayanan publik di BPOM sehingga mudah dihubungi
	Persyaratan sebaiknya ditulis secara jelas dan rinci dan ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen harus sesuai time line
	Saluran <i>hotline</i> sulit dihubungi, ini yang perlu di improve
	Semoga untuk kedepannya BPOM bisa lebih cepat responnya dan juga lebih cepat dalam proses nya.

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Tolong Lahan Parkir bisa ditambah
	Jika SKI direject, mohon berikan noted yang jelas apa yang diminta, terima kasih
	Lebih dipercepat lagi pelayanannya
	<i>Feedback</i> yang berbeda beda pada setiap pengajuan untuk produk yang sama kadang membingungkan karena evaluator yang berbeda. Mohon untuk dapat diperbaiki.
	Tingkatkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi modern
	Mohon sertifikat yang direkomendasi dapat direvisi dan tanpa biaya
	Cukup memuaskan, mohon di tingkatkan kembali agar hasil lebih memuaskan
	Kalau telepon ke BPOM sangat susah
	Semoga kedepan nya pelayanannya lebih baik lagi
	Harapan kami kedepannya ada fitur chat di websitenya supaya memudahkan live chat pada saat ada penolakan SKI dengan petugas bersangkutan yang melakukan penolakan SKI. terima kasih
	Mohon dipertimbangkan untuk penyesuaian tarif agar lebih terjangkau
	Layanan telepon pengaduan harus bisa dioperasikan pada masing-masing sub-unit badan pengawasan. Lebih banyak tidak aktif-nya, sehingga harus datang ke sana.
	1. SKI <i>online</i> perlu di buat lebih sederhana 2. Persyaratan untuk <i>Food/Health</i> Suplemen sangat rumit 3. Biaya pendaftaran untuk <i>Food/Health</i> Suplemen mahal 4. 4. Sistem yang baru lebih rumit
	Pelayanan sudah bagus mohon ditingkatkan
	Mohon untuk call center lebih dimaksimalkan untuk memudahkan jika ada pertanyaan mengenai sistem BPOM. Proses ijin Surat Rekomendasi Susu/ Produk Susu (per 6 bulan) saat ini masih manual.
	Sudah cukup baik hanya perlu diperbaiki lagi dan disesuaikan untuk pelayanan yang lebih baik dan maju
	Untuk HS <i>code</i> yang seharusnya tidak memerlukan SKI BPOM mohon agar persyaratan nya di permudah.
	Tingkatkan profesional dalam pelayanan
	Ditambah dan diingkatkan lagi semua pelayanannya
	Pelayanan melalui telepon maupun email di respon sangat lambat
	Mohon kehadiran tepat waktu jika sudah jam pelayanan publik sehingga kami tidak perlu menunggu lama baik antrian menunggu petugas datang.
	Jangan terlalu lama datang ke gedung pelayanan bila jam pelayanan sudah mulai
	Tingkatkan agar lebih baik lagi
	Mohon untuk pelayanan line telpon ke setiap bagian diperbanyak, agar kami bisa terlayani, jangan hanya 1 <i>line</i> telepon lalu sibuk susah untuk dihubungi.
	Pelayanan Badan POM sudah cukup baik, tapi masih bisa ditingkatkan kemudahan dan kecepatan pelayanannya, terima kasih.
	Lebih ditingkat pelayanan kedepannya agar dapat menjadikan Badan POM sebagai badan yang mengatur segala sesuatu yang berkenaan dengan produk makanan serta produk lainnya demi kepentingan generasi yang akan datang

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	1. Komunikasi melalui telpon sangat sulit 2. Petugas dalam memberikan respon melalui email agar lebih jelas 3. Petugas kadang kurang komunikatif dan tidak bersedia diskusi, hanya mengatakan ikuti saja permintaan biar proses cepat, sementara komunikasi dengan telpon sulit 4. Untuk konsultasi, sering kali harus mengantri cukup lama 5. Pengetahuan petugas mengenai prosedur, proses dan pengetahuan mengenai aplikasi BPOM sendiri tidak sama dan sering kali kurang sehingga menghambat proses Untuk pelayanan pengaduan tolong di perbaiki Semoga kedepannya lebih baik Jadwal pelayanan konsul kurang pagi Percepat server buat input data perbanyak petugas pelayanan BPOM perpanjang waktu pelayanan Untuk BPOM bagian konsultasi di meja D mohon diperbanyak dan tidak dibatasi sehingga menghambat dalam pendaftaran produk yang ingin di daftarkan, ketika ada update dokumen atau mau menyerahkan konfirmasi dokumen setiap Kamis baru bisa daftara dan jadwalnya baru bisa 2 minggu kalau dapat antrian sehingga menghambat perkembangan bisnis Bisa lebih dipercepat untuk <i>solve the problems</i>. Untuk petugas sudah baik. Informasi untuk tata cara SKI dan problem-problem yang biasa dilakukan saat SKI agar bisa dishare di web sebagai content yang dapat membantu untuk pemula agar tidak mengulangi kesalahan. 1. Komunikasi cukup sulit karena tidak bisa 2 arah, tidak bisa reply email dan sangat sulit menghubungi pihak BPOM (via telepon) untuk berbicara dengan PIC, mungkin bisa ditambah menu chat dalam system sehingga dapat mempermudah dan mempercepat proses. 2. Input data kurang efisien karena tidak bisa di combine untuk SKU yang sama (pengulangan <i>upload</i> dokumen yang sama berulang kali), contoh: Surat Kuasa, bisa di <i>combine</i> ketika upload Invoice dan PL, 1x upload dokumentasi, terima-kasih. Petugas layanan kurang sopan, jutek dan kurang ramah. Fasilitas sarana prasarana pun cukup buruk, mohon segera perbaiki parkiran, adakan wifi atau komputer yang terkoneksi untuk kepentingan pengguna layanan. Masih ada beberapa petugas pelayanan kurang sopan, jutek dan jarang ditempat. Mohon perbaiki juga sarana prasarana seperti parkiran, adakan wifi atau komputer yang terkoneksi untuk pengguna layanan. Mohon ditingkatkan Untuk pelayanan dan peraturan yang berlaku dan diberlakukan. Dengan contoh maksimal 14 hari kerja (apakah harus menunggu 14 hari kerja apabila bisa dikerjakan dalam hari itu juga, dengan catatan lengkap dokumen yang dibutuhkan), fungsi evaluator kewenangan tidak bisa maksimal karna harus menunggu tindakan selanjutnya dengan proses sekian hari, kaseksi, kasubdit, direktur,deputi. Haruskah semua difinal ada pada kasubdit ?! kalau kasubdit ada ditempat atau kasubdit ada acara. Perbaiki pelayanan untuk lebih cepat prosesnya, jika bisa cepat kenapa harus lama. Mari sama sama untuk jadi lebih baik dalam segala hal.

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Sebaiknya ruang tunggu dilengkapi dengan WIFI dan password nya hanya diberikan kepada pengguna untuk penyelesaian registrasi/notifikasi, sebagai alternatif apabila komputer yang tersedia penuh/rusak
	Survei dihilangkan saja, mengganggu pada saat akan input terakhir
	Untuk poin 4 kami anggap mahal karena untuk pengajuan SKI kosmetik yang awalnya tidak membayar menjadi membayar dengan hitungan per item, sedangkan pengajuan kami minimal 25 item per pengajuan.
	Dengan adanya no antrian jadi lebih tertib
	Ditingkatkan lagi ya
	Saat mengakses web, seringkali terjadi error dan loading webnya cukup lama. Error terjadi saat memilih aplikasi dihalaman utama dan saat mengganti dokumen yang diupload (dokumen tidak terganti dengan yang baru), dan loading lama saat mencari nama produk.
	Mohon lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang sdh baik ini
	1. Area Parkir di Balai POM amat sangat tidak memadai 2. Sistem pembuatan SKI agar dipermudah
	Lebih di tingkatkan lagi untuk kekurangan untuk yang sudah bagus di jaga
	Kalau di telpon tolong diangkat
	Optimalkan wawasan staff pelayaran dan kesulitan untuk menghubungi bagian yang di referensikan petugas pelayanan.
	Untuk jumlah SDA pada meja konsultasi mungkin bisa ditambah agar tidak terjadi antrian terlalu panjang
	Petugas harus memiliki kompetensi dibidang pembuatan SKI, bukan hanya soal teori/undang-undang saja, tetapi harus juga mengetahui keadaan di lapangan.
	Poin no 4 kami memilih mahal karena dari yang awalnya tidak membayar menjadi membayar (dengan hitungan per item).
	Nomor telepon BPOM atau CS sering kali tidak bisa digubungi/sibuk
	Tingkatkan terus pelayanan nya
	Lebih ditingkatkan lagi
	Kurang pagi di lantai 4
	Jika pengajuan baru BPOM dan ditolak mohon untuk di rinci pada jenis salahnya. Karena sudah menjadi tanggung jawab pihak BPOM mengkoreksi data yang salah. Menurut saya, koreksi dari pihak BPOM kurang terperinci dan membingungkan. Mohon saran ini dapat membantu pelayanan yang lebih baik. Terimakasih
	Tingkatkan lagi kemampuan petugas layanan sesuai dengan bagiannya
	Tetap memberikan yang terbaik dalam pelayanan,terimakasih
	Dibukakan 1 counter lagi untuk SKI kosmetik
	Untuk SKI sampai saat ini pelayanan bagus dan baik.
	Tolong diperbaiki
	Kedepan menjadi lebih baik lagi
	Improve terus
	Mohon tingkatkan pelayanan by online, menambah saluran telpon
	Mohon ditingkatkan lagi dalam call center pengaduan pelayanannya, untuk keseluruhan OK. Thanks
	Agar lebih meningkatkan pelayanan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Tingkat pelayanan terhadap customer dengan menambah petugas pelayanan.
	1. Untuk penanganan pengaduan pengguna layanan agar ditingkatkan lagi. 2. Untuk sambungan lewat telepon ke BPOM agar dipermudah. Terutama disambungkan ke orang terkait. Terima Kasih
	Ditambah lagi pegawai nya supaya bisa melayani dengan maksimal dan tidak harus mengantri lama.
	Perbaiki dan tingkatkan penilaian pengajuan SKI/SKE
	Dimaksimalkan call center ke deputi dan piom karna jarang terhubung
	Untuk bagian CS nya mohon ditingkatkan kembali. sangat susah untuk nelpn ke BPOM dan untuk sistemnya seperti ini harus ditingkatkan lagi. sering mengalami gangguan dan lambat respon nya
	Tingkatkan kembali
	Tolong dilakukan dalam perbaikan website karena kami sering mengalami kendala ketika upload dokumen
	Agar tersedianya fasilitas ruang tunggu
	Tempat parkir mobil masih susah untuk pengunjung, karena mobil dinas BPOM terlalu memakan space banyak
	Untuk pengecekan permohonan SKI kadang ada yang sudah benar tetapi di reject, setelah dikonfirmasi baru ok, (baru 1-2 sih) semoga kedepannya makin cepat dalam pelayanan SKI
	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan, kualitas sarana dan prasarana
	Waktu yang dibutuhkan untuk evaluasi dan rekom Surat Keterangan Import (SKI) kalau boleh dipercepat lagi. kurang dari 3 hari kerja. kalau bisa 1 atau maksimum 2 hari kerja.
	Sudah sangat baik
	Agar lebih dipercepat pelayanan via email, terutama komplain mengenai pelayanan SKI. Selebihnya cukup baik.
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	Kalau bisa untuk pengambilan CFS ada loket khusus sehingga tidak perlu mengantri lama hanya untuk mengambil CFS.
	Penggunaan tandatangan basah untuk dokumen yang diterbitkan kiranya sudah tidak efektif, dikarenakan seringkali terhambat pada proses penandatanganan dokumen. Sebaiknya, menggunakan tandatangan Elektronik sehingga proses dapat semakin cepat.
	Jam konsultasi diperpanjang. Mohon dapat diinfokan nomor telp dan ext serta email untuk mempermudah komunikasi apabila jam konsultasi sudah habis, sehingga pelaku usaha tidak perlu dtg ke BPOM (meminimalisir tatap muka). Diberikan kemudahan untuk pembuatan dokumen, apabila ada dokumen terkait export yang dipersyaratkan di negara tujuan export
	Mohon lebih di tingkatkan kembali pelayanan yang sudah ada. terima kasih
	Agar sistem e-bpom tidak sering error atau drop.
	Konsultasi lebih baiknya harus ada dengan no wa yang selalu bisa dihubungi
	Waktu layanan disesuaikan dengan standar yang telah ditentukan, dan lebih dipercepat untuk tindak lanjut terkait pengaduan
	Tingkatkan Lebih Baik Lagi
	Kalau bisa pengambilan CFS tidak diloket yang sama dengan loket konsultasi
<i>Special Access</i>	Kami berharap Pengajuan SAS juga tersedia dengan metode online. terima kasih

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Scheme	1. Proses evaluasi SAS jika memungkinkan lebih dipercepat waktunya.
	2. <i>Feedback</i> dan komunikasi dari penerima email SAS ke pemohon lebih ditingkatkan. Penerima email diharapkan lebih komunikatif memberikan informasi ke pemohon. Jika SKI SAS sudah terbit dan bisa diambil, mohon diinformasikan ke pemohon.
	Sudah baik dan semakin baik
	Agar ruang tunggu lantai 4 dapat dipakai untuk mengerjakan pekerjaan, sambil menunggu antrian lantai 5 atau 4, kadang suka di usir sama <i>security</i>
	Pelayanan ini baik semua
	Lebih ditingkatkan pelayanannya
	Bila memungkinkan sudah bisa diterapkan tanda tangan elektronik
Penerbitan Importir Produsen Bahan Berbahaya	Tingkatkan Lebih Baik Lagi
	Perlu dipercepat prosesnya
	Pengaduan pelayanan atau konsultasi bisa by phone
	Mohon dipertimbangkan solusi bila verifikator dan penandatanganan cuti, sakit, seminar, dan sebagainya lebih dari 2 hari
Pengurusan Angka Pengenal Importir Produsen	Tolong dipermudah akses untuk menelpon karena selama ini sulit untuk berkonsultasi/menghubungi via telepon, padahal posisi kami di luar Kota Jakarta
	Dipercepat
	Cukup baik
	Cukup baik untuk pengurusan SKI dan untuk API-P masih kurang cepat untuk terbitnya.
	Agar waktu pengurusan bisa lebih cepat dan pemberian periode berlaku API-PI tersebut menjadi satu tahun.
	Meningkatkan kualitas pelayanan
	Sudah sangat baik, lebih ditingkatkan lagi

7. Direktorat Standard Pangan Olahan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan	Mohon kiranya dalam verifikasi berkas, dapat mengacu sesuai persyaratan di perka yang berlaku. Jika dokumen sudah dilampirkan, kiranya dapat diterima terlebih dahulu. Jika dirasa ada kekurangan, kami siap memberikan data tambahan setelah mendapat surat dari Badan POM
	Pemberian informasi progress secara real time, Peningkatan fungsi pelayanan secara online (Konsultasi / Pengajuan Izin Khusus)
	Untuk konsultasi agar dapat dilakukan oleh bagian yang sesuai dengan topik konsul. Saat ini konsul hanya dilakukan di gedung B menyulitkan jika petugas yang memberi konsul bukan dari bagian yang sesuai dengan topik konsul
	Pelayanan online diperbaiki sering offline, kapasitas server ditambah
	Jawaban bagus di atas (pada kuesioner) hanya untuk jawaban per tanggal 13 mei 2019, karena saya jarang konsul ke BPOM
	Mungkin kami bisa diberikan akses untuk masuk lewat tangga seperti dahulu. Lebih cepat

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Semoga lebih baik dalam pelayanan terutama Call Center BPOM untuk pengaduan tata cara dan follow up surat
	Waktu evaluasi harapan kami dapat lebih cepat karena sebelumnya berkas sudah diperiksa oleh petugas saat konsultasi dan biasanya perusahaan akan melengkapi persyaratan yang diminta terlebih dahulu sebelum submit.
	Respon via e-reg maupun via telp bisa tersambungkan dengan petugas BPOM karena jika hendak mencari informasi bisa segera diketahui. Terima kasih
	Jika ada pengaduan, mohon ditanggapi dengan baik.
	Tingkatkan edukasi
	Jadwal petugas konsultasi dan verifikasi terbuka untuk umum
	Lebih ditingkatkan
	AC terlalu dingin
	Parkiran sulit
	Jika ada CS untuk aplikasi pangan, via web atau email agar lebih mudah jika konsultasi jika ada kendala
	Sistem atau portal sistem ditambah kapasitasnya
Konsultasi Terkait Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan	Sangat baik, tingkatkan terus pelayanan BPOM
	Lebih baik lagi dalam sarana dan prasarana
	Semoga fasilitas dan pelayanan ditingkatkan lebih baik lagi dari sebelumnya
	Untuk <i>follow up</i> izin khusus pangan khusus dapatkan <i>visible</i> di sistem atau notifikasi by email? Karena ketika konsul tidak dapat membahas secara detail
	Semoga Ditrektorat Standarisasi Pangan lebih dapat mempertahankan pelayanan / pengaduan menjadi lebih baik lagi
	Tetap dipertahankan dan semakin bagus
	Jadwal konsultasi harus sesuai dengan yang disepakati
	Mohon ditingkatkan lagi untuk pelayanan publiknya. Konsultasi seringkali baru dimulai diatas jam 09.00 (agak terlalu siang)
	Perlu devider antar konsultan, agar tidak terganggu saat ada 2 atau 3 konsultasi bersama
	Sistem antrian lebih jelas, lahan parkir ditambah
	Mushola boleh untuk umum
	Untuk konsultasi dengan pertanyaan ringan bisa via online atau email tetapi dengan respon yang cepat. Pernah satu kali konsultasi via online tapi tanpa respon
	Pelayanan di Ditrektorat Standar ini sudah baik. Pada beberapa Kasi, kompetensi sangat baik. Meski masih ada perbedaan penanganan masalah. Saya puas dengan pelayanan di standar
	Untuk waktu mulai sering molor. Bisa (mohon) diatur sesuai dengan jadwal.
	Pelayanan izin khusus dapat dengan cepat di approve
	Terus tingkatkan std pelayanan public. BPOM sekarang jauh lebih baik
	Perlu ditingkatkan dalam hal informasi penggunaan bahan dan kesesuaian terhadap regulasi
	Untuk ketepatan waktu agar lebih ditingkatkan
	Semoga menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Mohon pelayanan yang sudah cukup baik dapat ditingkatkan kembali, mungkin ditambahkan konsultasi via email, selain online jika pengajuan izin khusus waktunya pengkajiannya dapat lebih dipersingkat, terima kasih.
	Mohon pelayanan yang sudah cukup baik dapat ditingkatkan, mungkin diadakan konsultasi via email, selain via online, jika pengajuan izin khusus waktu pengkajiannya dapat dipersingkat, terima kasih.
	Agar daftar negatif list atau positif list bahan-bahan yang dipakai diproduksi pangan dapat lebih tersosialisasikan lagi.
	Agar dapat meningkatkan pelayanan dalam hal waktu pelayanan
	Semoga pelayanan Direktorat Standardisasi Produk Pangan lebih baik lagi khususnya terkait waktu persetujuan, waktu pelayanan dan persyaratan izin khusus BTP, Bahan Baku dan sebagainya.
	Jawaban konsultasi by live chat tidak konsisten, respon cukup lama. Namun respon lebih baik bila dibandingkan dengan live chat registrasi pangan.
	Chat room terkadang menghilang sendiri saat sedang digunakan sehingga chatnya menghilang, mohon untuk sekiranya dapat diperbaiki lebih baik lagi
	Tingkatkan dengan waktu lebih cepat
	Lebih fast respon dalam pelayanan konsultasi online
	Waktu proses pelayanan dan validitas jawaban konsultasi agar ditingkatkan
	Kadang perlu menunggu sedikit lebih lama untuk dijawab, dan kadang tidak terjawab pertanyaan nya.
	Kendala yang saya alami ketika saya mencoba bertanya via telepon itu keramahan petugasnya sangat kurang. Bahkan nada bicaranyapun terkesan seperti marah-marah. Disaat seorang warga negara biasa bertanya, seharusnya diberi arahan dengan baik, bukan malah diberi arahan oleh orang yang galak. Semoga kedepannya keramahan tetap terjaga.
	Kiranya surat tambahan data terhadap berkas pengajuan izin khusus Bahan Penolong dapat dianggap sebagai kelanjutan dari berkas pengajuan izin khusus tersebut (bukan pengajuan ulang/baru). Terima kasih. Sukses selalu untuk BPOM.
	Mohon untuk dipermudah dalam pengurusan BPOM, karena kalau sudah seperti ini bisnis kami jadi tidak bisa berkembang. Semoga mengerti para nasib UKM
	Kami berharap sosialisasi terkait perka BPOM terbaru dapat ditingkatkan
	Lebih dipercepat lagi
	Jawaban chat lebih cepat
	Sudah Cukup Oke
	Untuk Pendaftaran Konsultasi kiranya dapat dilakukan via online juga. Terimakasih sukses selalu
	Mohon lebih memperhatikan akses website khususnya submission e standar pangan
	sangat puas dengan konsultasi tatap muka
	Mohon konsultasi via livechat agar tidak hilang selama jam kerja, agar tidak mengulang pertanyaan.
	Tingkatkan terus kemudahan informasi dan bimbingan industry untuk menuju baik.
	Akan sangat memudahkan bila konsultasi bisa menggunakan online semu. Terimakasih
	Pelayanan pengaduan lebih ditingkatkan kembali

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Semoga lebih cepat dalam proses pengkajian
	Untuk pelayanan telepon, sebaiknya diperhatikan lagi keramah tamahan petugasnya. Adakalanya saya bertanya perihal standar pangan, petugas malah memberikan jawaban dengan nada yang tinggi seakan-akan memarahi saya
	Mohon untuk menyamakan persepsi tiap evaluator, karena kadang terdapat perbedaan pendapat yang berbeda
	Sudah cukup baik
	Keep up the good works!
	Perlu ditingkatkan Sarana khusus untuk konsultasi teknis menggunakan internet
	Saran saya semoga pegawai BPOM lebih banyak lagi yg ditugaskan dalam mengawasi pedagang-pedagang makanan jajanan untuk anak sekolah
	Sering ke Jogja dong BPOM Pusat untuk buka loket pelayanan e-registrasi biar cepet keluar MD BPOM -nya
	Sangat bagus dan mohon ditularkan ke Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Pangan
	Sudah baik bu.
	Semoga bisa menginspirasi divisi lain
	Desk-consultation sudah baik. Untuk chat-consultation, beberapa jawaban dari petugas kurang memuaskan dan sering kali berbeda dengan jawaban saat desk-consultation. Lebih baik jika ditampilkan nama petugas yang melayani saat chat-consultation, agar kami dapat mengetahui kepada siapa kami berkomunikasi.
	Lebih mendalami tentang standarisasi pangan, kecepatan respon sangat baik
	@Mba Desiana : Good Work, thanks.
	Tidak ada
	Pelayanan ini tetap dipertahankan atau bahkan ditingkatkan
	Mudah-mudahan lebih baik lagi
	No telp yang bisa dihubungi sewaktu-waktu untuk konsul singkat/follow up
	Ruang konsultasi agar bisa seperti dulu,dekat dengan kantor petugas agar mudah dalam koordinasi/komunikasi pendaftar dengan petugas
	Sudah baik dan sangat membantu
	Untuk line telepon untuk tanya informasi mohon dapat tersambung dengan baik
	Sudah baik dan sangat membantu
	Adanya guide book yang singkat padat jelas pada proses BPOM
	e-standar untuk re submit agar di set 7 hari (5 hari kerja) bukan 5 hari
	Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan yang sudah baik ini
	Wifi yang stabil
	Sudah cukup baik pelayanan,sarana dan prasarana yang ada terus ditingkatkan Terimakasih
	Pelayanan agar tetap ditingkatkan lagi
	<i>Keep up the good work</i>
	Terimakasih atas penjelasan kategori pangan pada produk yang saya konsultasikan
	Cukup memuaskan
	Menambah kecepatan respon pelayanan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	No telepon yang dapat dihubungi
	Perbaikan
	Update dokumen lebih cepat
	Untuk sementara pelayanan sudah baik
	Mohon agar respon dari evaluator/petugas pom nya lebih cepat.. mksh
	Tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi. Kalo bisa untuk konsultasi tatap muka dibuka di website pendaftarannya sehingga lebih memudahkan kita mendaftar dan kita bisa konsul dengan yang berwenang. Terima kasih atas kerjasamanya.
	pelayanan sudah baik mohon untuk lebih ditingkatkan kembali

8. Direktorat Registrasi Pangan Olahan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Registrasi Pangan Olahan (e-registration)	Pelayanan yg sekarang sangat baik agar di pertahankan dan di tingkatakan
	mohon percepat proses untuk pendaftaran produk
	Waktu penilaian jangan lama
	Mohon per Perusahaan diberikan 1 petugas yang menilai. Karena selama ini Petugas yang menilai produk kami ada beberapa orang. Sehingga kebijakannya pun berbeda-beda.
	Mohon petugas mempermudah kami dalam mengurus BPOM
	Tingkatkan kecepatan penyelesaian dokumen
	Mohon untuk kesesuaian waktu pemeriksaan lebih di cperhatikan lagi. karna masih banyak waktu pemeriksaan yang tidak sesuai cenderung lama.
	Ditingkatkan lagi
	Opsi pilihan survey ada 4. Saran dibuat 5. Ditambah satu ditengah "sesuai"
	Mohon agar saluran penanganan pengaduan terutama terkait timeline melalui email, telepon dan online chatting dapat dimaksimalkan & pendaftar juga mendapatkan feedback dari hasil aduannya
	proses pendaftaran md memakan waktu yang lama
	pada saat evaluasimohon dalam keterangan disebutkan pula apabila ada aturan yang mengaturnya. agar masyarakat yang kurang memahami, dapat dengan mudah memahami kekurangannya dalam memberikan data atau apabila ada perubahan peraturan. terimakasih. sukses dan maju terus BPOM
	Untuk beberapa ajun terkadang waktu awal penilaian sangat lama, sehingga proses ajun lebih lama Mohon dapat diproses sesuai prosedur waktu penilaian berapa lama
	Standar pelayanan yang di berikan cukup baik, akan tetapi kami mohon untuk waktu respon proses evaluator terkait data tambahan , terutama pada E-REG BPOM bisa di percepat lagi
	Hanya saja kecepatan waktu penilaian kurang cepat, itu saja terima kasih
	Untuk pelayanan registrasi pangan supaya dipercepat, karena selama ini harus 30 hari kerja baru diproses & itu sangat lama prosesnya untuk pelaku usaha untuk bisa mendapatkan izin MD.
	waktu tunggu untuk perpanjangan terlalu lama, evaluator satu dan yang lain memberi masukan yang berbeda/ tdk seragam, harapan setelah membayar

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	langsung dapat diproses seperti toko online.
	Waktu pelayanan untuk masing-masing bagian (evaluator, kasie. Kasubidit) dalam proses pendaftaran mohon diperjelas timelinenya
	tempat parkir mobil agak susah
	Kecepatan respons evaluasi mohon dapat ditingkatkan kecepatannya untuk membantu kecepatan berusaha (bisnis). Petugas evaluasi produk diperbanyak untuk membantu kecepatan respons.
	Mohon ditingkatkan keseragaman dalam kompetensi evaluator karena beda penilaian antar evaluator terhadap satu produk yang sama
	Sudah baik dalam pelayanan,.. tetap pertahankan
	waktu tunggu untuk menjawab konsultasi chat tidak lama dan bisa diteruskan tanpa mengetik pertanyaannya kembali
	perlu ditambah meja dan kursi untuk mendukung kinerja tamu setelah selesai keperluan di BPOM
	Jaringan internet dipercepat
	Pelayanan yg sekarang sangat baik agar di pertahankan dan di tingkatakan
	mohon percepat proses untuk pendaftaran produk
	Waktu penilaian jangan lama
	Mohon per Perusahaan diberikan 1 petugas yang menilai. Karena selama ini Petugas yang menilai produk kami ada beberapa orang. Sehingga kebijakannya pun berbeda-beda.
	Semuanya sudah baik dan sesuai, hanya proses pelayanan setiap perubahan lebih dipercepat waktunya, supaya tidak memakan waktu berbulan-bulan
	Semoga semakin ditingkatkan dalam pelayanan, dalam waktu dipersingkat
	Saran saya agar saat konsultasi berlangsung diberikan batasan waktu, maksimal 1 jam
	Mohon disediakan ruang tunggu yang ada meja untuk mengerjakan dengan menggunakan laptop sendiri
	Untuk pelayanan di pangan sudah baik, saran agar dapat melakukan konsultasi via telepon slain via chat
	Pelayanan pendaftaran dari produk masuk sampai selesai lebih dipercepat prosesnya, terima kasih
	Semuanya sudah baik dan sesuai, hanya proses pelayanan setiap perubahan lebih dipercepat waktunya, supaya tidak memakan waktu berbulan-bulan
	Semoga semakin ditingkatkan dalam pelayanan, dalam waktu dipersingkat
	Saran saya agar saat konsultasi berlangsung diberikan batasan waktu, maksimal 1 jam
	Mohon disediakan ruang tunggu yang ada meja untuk mengerjakan dengan menggunakan laptop sendiri
	Untuk pelayanan di pangan sudah baik, saran agar dapat melakukan konsultasi via telepon slain via chat
	Pelayanan pendaftaran dari produk masuk sampai selesai lebih dipercepat prosesnya, terima kasih
	sistem erp baiknya dapat di akses 24 jam, tidak hanya hari kerja dengan waktu 8 jam saja karena kami yang bekerja shift 2 atau 3 merasa keberatan dengan waktu yang sempit tersebut.
	ada timeline yang jelas dengan petugas seperti tercantum siapa nama petugas yang melakukan evaluasi, karena waktu timeline yang dijelaskan pada peraturan tidak

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	sesuai dengan kondisi lapangan dan seringkali ditanggapi bahwa pekerjaan petugas menumpuk, kami sebagai pihak pemohon/perusahaan jg butuh transparansi yang jelas.
	terkadang jawaban dari masing-masing petugas suka tidak sama satu sama lainnya, sehingga membuat kami bingung dan terus kembali berkonsultasi.
	adanya livechat sangat membantu hingga saat ini, semoga saran ini dapat ditindaklanjuti dengan baik, terima kasih
	Mohon untuk ditingkatkan lagi untuk waktu kecepatan pelayanan dan kemudahan untuk konsultasi
	Mohon di samakan persepsi dari Evaluator / Kasie
	agar memberikan layanan yang lebih cepat dan biaya uji yang tidak lebih mahal dari lab swasta seperti sucopindo
	Waktu penilaian yang sangat lama. Alasannya banyak pendaftaran. Kan bisa nambah Petugasnya
	Kami diberikan 1 orang petugas khusus (Per Perusahaan) yang menangani semua pendaftaran kami. Saat ini ada beberapa petugas yang menilai produk kami sehingga kebijakannya pun berbeda-beda. Untuk penjelasan lebih detil bisa menghubungi kami di 08124228478 (Bpk Ricky)
	Sangat sulit untuk menelpon langsung ke Evaluator
	tolong sama kan persepsi antara pihak evaluator - kasubdit-kasie, karena sering nya terjadi miss antara evaluator - kasie - kasubdit sehingga memperlambat proses pengajuan/daftar ulang/ perubahan .
	Response Evaluator Terhadap Pemeriksaan Pendaftaran MD Baru, P5 dan MD Daftar Ulang akhir-akhir ini kurang Maximal artinya Waktu Pemeriksaan MD Daftar Baru, P5 dan Daftar Ulang dari tgl Pendaftaran ke tgl pemeriksaan melebihi dari waktu yang ditentukan
	mohon diadakan sosialisasi perka bpom yang terbaru
	Mohon untuk proses pemeriksaan dokumen dapat lebih cepat lagi, 30 hari terlalu lama per 1 respon untuk pengajuan ML
	Kurang konsistensi dalam pelayanan, terutama antara BPOM Pusat dan BPOM Provinsi.
	Kualitas pelayanan sangat baik mohon dipertahankan.
	Terima kasih.
	Apa yang sudah dicapai saat ini, kami rasa sudah cukup baik namun permintaan kami selaku pelaku usaha menginginkan pelayanan sejak dokumen kami submit agar standart waktu pelayanan lebih dipercepat lagi dan lebih dipercepat lagi Standart waktu 100 HK menurut kami sangatlah lama.
	Kalau bisa berkas masuk segera di evaluasi tidak menunggu batas maksimal evaluasi.
	Mohon dipermudah dalam pengurusan No. MD
	Pendaftaran produk hrs sesuai yg di janjikan , kadang di evaluator bisa lama sekali baik utk P5 atau DU maupun daftar produk baru
	Pendaftaran produk hrs sesuai yg di janjikan , kadang di evaluator bisa lama sekali baik utk P5 atau DU maupun daftar produk baru
	Tingkatkan pelayanan
	pelayanan petugas sudah cukup baik, tapi time to respon penilaian produk mencapai 30 HK itu terlalu lama.
	Pendaftaran produk hrs sesuai yg di janjikan , kadang di evaluator bisa lama sekali baik utk P5 atau DU maupun daftar produk baru apalagi buat pangan resiko rendah

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Dulu ada ODS bisa lebih cepat
	Permudah Interaksi antara pendaftar dan petugas bisa di lakukan secara online atau tatap muka berdasarkan nomor AJU
	Perlu ditingkatkan lagi
	Respon harus cepat, sering kali di wa jawabnya sampai sehari kadang lebih
	Untuk memaksimalkan pelayanan digital yang mudah, murah, amanah diharapkan bisa menambah sumber daya yg ada. Agar pelayanan bisa lebih cepat & tepat, dikarenakan proses Lebih Cepat akan memakan biaya yg Lebih Murah.
	Terkait Kecepatan Proses Pendaftaran produk,, terutama untuk Kategori Sangat Rendah/ Rendah,, itu mohon sesuai Time Line Notifikasi (5-10 HK) ,,
	Pengalaman untuk Kategori Sangat Rendah bisa 2 bulan (sdh termasuk perbaikan data),, terlalu lama di evaluator bisa 1 Bulan,, jadi mohon segera perbaiki cara penilaian tersebut.
	Mohon ditingkatkan keseragaman dalam kompetensi evaluator karena beda penilaian antar evaluator terhadap satu produk yang sama.
	Time to respon & time to check & time to terbit NIE masih lama terbit & lama proses
	Tolong Tingkatkan SDM nya & Kecepatan Waktu Pendaftaran Produk Sesuai Time Line masing - masing Kategori Pangan PKP BPOM.
	Perlu diperbanyak pelatihan untuk menyesuaikan kekonsistenan pemahaman revisi yang diberikan. Karena sering kali revisi yang diminta oleh evaluator berbeda" dan hal tersebut menyebabkan beberapa desain label kami banyak yang tidak konsisten (yang dimaksud disini adalah 1 jenis produk dengan bermacam varian rasa) & membutuhkan P5 lagi untuk menyesuaikan dengan desain yang terbaru (atau yg NIE nya keluar paling akhir).
	Lebih diperbanyak personil/kepala seksi untuk konsultasi, karena sering nya pendaftar konsultasi tidak mendapat bagian (kuota habis), untuk web e-reg.pom.go.id respon menjawab lebih di tingkatkan / dipercepat. Terimakasih
	Mohon diperhatikan time line registrasi, sistem yang cepat serta kemampuan yang sama untuk setiap evaluator
	Tidak ada namanya pelayanan yang sempurna, jadi tolong selalu berjuang untuk lebih baik :)
	informasi yang di berikan harus lebih tepat dan sesuai antara penginputan pada aplikasi dan keterangan pada pelayanan dan ada peraturan yang sudah di update tetapi konsumen belum mendapatkan informasi yang terbaru
	Untuk bertemu kepala seksi atau email balasan lebih ke akar masalah dan diberikan solusi
	Mohon ditingkatkan kompetensi petugas dan penyaluran pandangan dalam hal menterjemahkan peraturan sesama petugas
	Mohon ditambah untuk call center, dikarenakan sering sibuk dan tidak aktif. Mohon ditambah kecepatan untuk respond evaluator dalam mengevaluasi.
	Time to respon sangat lama & time to verifikasi cukup lama
	Agar supaya lebih dipermudah dalam setiap tahapan prosesnya. Terima kasih
	Pendaftaran ijin edar agar dipercepat, kita ingin membangun bangsa dengan pembangunan dan percepatan ekonomi, namun kalau ijin edar tidak didukung sulit untuk pengusaha berkembang
	Pelayanan evaluasi pendaftaran pangan sangat lama sekali
	Susah untuk berkonsultasi langsung

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Lebih baik langsung bisa ketemu dengan petugas, sehingga petugas bs memberikan kekurangan yg harus diperbaiki seperti apa, jadi dokumen tidak bolak balik seperti sekarang.
	Proses registrasi di BPOM mohon tidak lebih dari waktu yang sudah ditentukan (30 hari).
	Proses evaluasi suatu produk harus lebih dipercepat
	Perbanyak Jadwal Bimbingan teknis E-Reg pangan di setiap kota yang ada
	Untuk pelayanan sudah cukup OK, tetapi untuk waktu respon, apakah bisa ebih di percepat.
	Mohon diperjelasn untuk timeline masing-masing petugas (evaluator, kasie, kasubdit) agar proses pendaftaran berjalan efisien
	Agar dapat dipertahankan.
	Saran saya agar lama waktu untuk setiap tahap pada pendaftaran Ereg di cantumkan. Sehingga kami ada kepastian kapan tahapan selanjtnya dilaksanakan. Soalnya setiap saya tanya kapan selesai di proses penilaian oleh petugas jawabannya "mohon ditunggu".
	Perlu penambahan layanan via media/no. telepon yang lain.
	Mohon untuk disamakan pada setiap evaluator apabila ada tambahan data untuk produk yang sama harus sama juga tambahan datanya.
	kalau bisa 1 evaluator memegang 1 produk yang sama (bila ada produk sama beda kemasan)
	Mempercepat waktu layanan
	Proses penilaian evaluasi kurang teliti sehingga apa yg sudah pernah di suruh revisi, di minta revisi lagi. Memakan waktu terlalu lama untuk menunggu jawaban dari evaluator.
	mohon untuk respon pelayanan ditingkatkan lagi.
	Agar ditambahkan setiap loketnya. Dan jika melakukan pelayanan via web bisa di respon cepat
	Kami Mohon untuk sesegera mungkin melakukan feed back setiap pengajuan perizinan pangan ini. karena sering kali kami kejar kejaran dengan marketing terkait louching
	Percepatan timeline registrasi
	Petugas Live Chat mohon diperbaiki layanannya agar dapat membalas konsultasi via live chat.
	Mohon agar proses evaluasi EREG BPOM dapat lebih dipercepat penilaiannya agar produk bisa segera launching.
	Konsultasi jika dalam keadaan mendesak mohon diperbolehkan lebih dari 2 x dalam sebulan.
	Agar proses penilaian di tingkat evaluator bisa lebih cepat (maksimal 2 minggu), saat ini masih maksimal 1 bulan hari kerja, itu cukup lama bagi kami.
	jika bisa, prosedur feedback bisa di percepat sehingga serangkaian prosesnya akan menjadi lebih cepat
	Proses harap bisa dipercepat, terkadang lebih dari sebulan baru mulai diproses.
	pendapat evaluator dengan kepala seksi suka berbeda sehingga kadang terhambat
	Sebaiknya diadakan BIMTEK, agar perusahaan lebih mahir dalam menjalankan ereg apabila ada perubahan-perubahan desain dll.
	Waktu pelayanan/tanggapan atas permohonan harap lebih dipercepat.
	Misalnya Time line pelayanan terutama saat pengajuan ijin edar kalau bisa dipercepat karena untuk satu tahapan saja seperti pengajuan ijin edar satu kali up

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	load persyaratan secara online baru ada tanggapan 1 bulan, ini sangat melelahkan bagi kami karena waktu yang terlalu lama
	Petugas di training sesuai pelayanan yang dihadapi
	Mohon untuk diperbaiki untuk melakukan pengaduan atau konsultasi melalui web yang tersedia.
	Pada fasilitas live chat jawaban petugas belum sesuai dengan yang diharapkan, kadang pernah salah
	(hasil konsultasi live chat berbeda dengan hasil evaluator)
	Waktu evaluasi terlalu lama jika 30 hari, untuk kondisi permintaan percepatan proses masih sama dengan evaluasi normal yaitu 30 hari
	Sebaiknya ada share khusus tentang peraturan terbaru di menu home registrasi untuk mempermudah informasi sampai ke pengguna
	Terkait aturan internal BPOM yang tidak diketahui pengguna, mohon dibuatkan tempat khusus yang mudah diakses oleh pengguna sehingga mudah dipelajari
	Mohon untuk jangka waktu respon jangan menunggu 30 hari kerja. Semenjak tahun 2018, menjadi lama proses penyelesaiannya.
	Mohon proses pengurusan lebih cepat
	Direktorat RPO untuk mencari terobosan pelayanan bisa cepat namun tetap mengutamakan penilaian keamanan mutu dan gizi pangan dengan terbatasnya petugas versus meningkatnya jumlah pendaftaran
	Yang sudah baik, tetap dipertahankan kalau boleh ditingkatkan.,
	Perbaiki kompetensi petugas karena ada yang tidak perlu di td
	Untuk pelayanan melalui telepon, mohon untuk lebih di maksimalkan.
	Adakan pelayanan publik via no telp pribadi petugas
	Mohon untuk respon terhadap pendaftaran jangan sampai menunggu 30 hari kerja.
	Agar direspon dengan segera apabila adanya keluhan ataupun kebutuhan dari konsumen
	Terkadang suka beda pendapat antara satu evaluator/kasie dalam penilaian pangan. Mohon dapat lebih baku mengenai peraturannya.
	Durasi yang kurang jelas tiap stage dokumen. Ada yang 2 minggu ada juga yang sampai 1 bulan lebih baru ada feedback. Pernah komplain mengenai hal ini saat Pelayanan Publik di BPOM namun jawabannya tidak jelas juga, petugas bilang first in first out dala
	agar pelayanan lebih cepat proses nya, dan dilakukan persamaan persepsi antar evaluator .
	layanan yang sudah ada, agar dapat dioptimalkan penggunaannya dan dikelola jawaban dengan lebih baik .
	Pelayanan sudah baik hanya perlu ditingkatkan lagi. Terima kasih.
	Mohon untuk helpdesk atau pun konsultasi via email ke BPOM RI dapat direspon dengan lebih cepat.
	Mohon untuk konsultasi langsung dapat diberlakukan kembali, susah kalo via email.
	mungkin perlu penambahan tenaga kerja untuk mempercepat waktu tunggu baik dari evaluasi/evaluatornya sehingga tidak memakan waktu sampai >10 hari
	Untuk elevator agar jawaban disamakan, karena elevator satu disetujui elevator lain belum tentu
	tidak saran
	Pelayanan sudah cukup bagus, namun lebih ditingkatkan lagi.
	Coba untuk lebih ramah dalam memberikan masukan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	lebih dimaksimalkan lagi dalam evaluasi agar pengajuan dapat cepat selesai untuk pelayanan mohon ditingkatkan kembali kecepatannya dalam memberikan pelayanan Masih sering terjadi ketidaksamaan penilaian dari evaluator dalam proses registrasi produk Diharapkan evaluator memiliki kompetensi yang sama dan masalah teknis pelayanan elektronik tidak sering error. Terkadang saat pelayanan pertanyaan atau konfirmasi yang diperlukan tidak terjawab dikarenakan petugas pelayanan bukan petugas yang mengevaluasi dokumennya, sehingga butuh beberapa kali datang (tidak efektif) atau memakan waktu yang lama untuk memperoleh konfirmasinya.
Registrasi Bahan Tambahan Pangan (<i>e-registration</i>)	Waktu penilaian yang sangat lama. Alasannya banyak pendaftaran. Kan bisa nambah Petugasnya Kami diberikan 1 orang petugas khusus (Per Perusahaan) yang menangani semua pendaftaran kami. Saat ini ada beberapa petugas yang menilai produk kami sehingga kebijakannya pun berbeda-beda. Untuk penjelasan lebih detil bisa menghubungi kami di 08124228478 (Bpk Ricky) Sangat sulit untuk menelpon langsung ke Evaluator Kalau bisa berkas masuk segera di evaluasi tidak menunggu batas maksimal evaluasi. Waktu dalam melakukan verifikasi dan evaluasi permohonan E-reg terlalu lama, khususnya untuk produk registrasi ulang yang ada masa berlakunya. Mengenai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, alangkah baiknya jika agak dipercepat. Mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan, sebaiknya lebih diperhatikan agar lebih mudah untuk dihubungi (terutama untuk line telepon). Karena seringkali kami mengalami kesulitan dan hendak bertanya, akan tetapi kami tidak dapat menghubungi pihak BPOM, sehingga hal tersebut sangat menghambat kinerja kami. Kami sarankan untuk evaluator yang melakukan pengecekan, lebih baik tiap perusahaan dievaluasi oleh 1 orang saja. Karena beberapa kali ketika kami mendaftarkan BPOM suatu produk, evaluator yang berbeda memiliki pendapat yang berbeda, sehingga hal tersebut cukup membingungkan kami mengenai apa yang seharusnya kami revisi. Mohon informasi antara peraturan yang berlaku update pada pelayanan harus segera di ikuti dengan aturan pada aplikasi Agar untuk proses verifikasi dan tambahan data pada pendaftaran produk bisa dipercepat waktunya. dan apabila terdapat tambahan data agar dalam satu kali TD sehingga tidak bekerja 2 kali. Lebih di percepat respon verifikasi pada aplikasi, pengalaman yang di alami terlalu lama Waktu penilaian yang sangat lama. Alasannya banyak pendaftaran. Kan bisa nambah Petugasnya Sebaiknya pelayanan waktu yg dibutuhkan utk pelayanan ditingkatkan agar lebih maksimal

9. Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Surat Keterangan Impor	1. Dikarenakan saat ini sudah on line jika terjadi kendala sistem mohon diupdate melalui email ke masing - masing perusahaan.
	2. Dan apabila ada email tentang tolakan pengajuan SKI ke team SIK mohon di-tanggapi secepat mungkin (dalam hal ini apabila ada penolakan dari bea cukai tentang SKI belum diupload ke sistem bea cukai)
	Terlalu dioper-oper saat ingin konsultasi
	Mohon dalam pelayanan publik, response CS dapat lebih bijak dalam menangani pengaduan pengguna jasa, banyak HS code yang tumpang tindih dalam substansinya. Mohon dapat kejelasannya.
	Tolong di upgrade server BPOM karena sering error. Terima kasih
	1. Mohon untuk konfirmasi billing yang sudah dibayar agar data bisa diterima tanpa menunggu melebihi beberapa jam untuk data bisa masuk.
	2. Mohon untuk data yang sudah masuk, agar berkenan dapat diberikan perizinan dengan kecepatan maksimal.
	3. Mohon untuk pengiriman via email agar dapat diberikan respond terutama perihal data yang belum diterima sesudah billing dibayarkan. Terima kasih
	Kami harap untuk pelayanan bisa lebih diperbaiki, baik dari segi keramahan, ketanggapan dan respon yang lebih cepat.
	Tetap di pertahankan yang sudah berjalan dengan baik
	Mohon proses permohonan diproses lebih cepat dan layanan hotline dapat berfungsi dengan baik.
	Pelayanan melewati telephone agar diperhatikan.
	Kalau bisa sistem tidak di matikan selama cuti bersama atau sepanjang BPOM libur, sehingga kami bisa melakukan inputan saat libur
	Jika ada permasalahan terkait dengan pengajuan SKI, untuk pengaduan jika di konsultasikan by phone agak sulit dan solusi tidak dapat terpecahkan dan harus datang langsung
	Perkuat pelayanan pengaduan/konsultasi by online khususnya terkait sistem yang berhubungan antar kementerian lembaga (insw) karena sekarang sudah zamannya online (paperless).
	Apabila ada persyaratan tambahan/baru untuk pengajuan permohonan rekomendasi impor harap disampaikan jauh hari sebelumnya, terutama analisa lab karena perlu waktu yang lama. terima kasih
	Untuk kosmetik kalau bisa dipercepat
	1. Agar untuk akses masuk website lebih diperbaiki agar dapat digunakan tidak seperti 2 minggu lalu yang offline terus.
	2. Sarannya untuk dicantumkan kolom/ kotak keterangan sebelum mengirim, agar jika ada tolakan dapat ditulis keterangan dokumen tambahan/ tolakan.
	Semoga kedepannya akan lebih baik dan baik lagi. Terima kasih
	Bisa lebih baik lagi, semangat terima kasih
	Untuk pengaduan by phone kurang mendapat respon dan sulit dihubungi

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Untuk purchase order dari customer/pembeli jangan diminta langsung per shipment B/L karena PO kadang parsial (customer/buyer/pembeli) belum membuka po jadi barang import tiba , PO customer masih kurang dari jumlah barang yang di import. khususnya untuk BPOM semarang yang selalu meminta PO customer sebesar barang import yang tiba
	Perlunya perluasan jenis dan jumlah barang sehingga bisa disesuaikan dengan HS number yang bersangkutan
	Terus dukung perusahaan lokal supaya bisa berkembang baik dengan tujuan ekspor ataupun support dari bahan baku impor
	Mohon tempat parkir tamu baik untuk motor maupun mobil supaya tersedia. Thanks
	Untuk memasukkan data di kolom kolom e-BPOM. Menurut saya, apabila pengisian satu kolom ke kolom lain dapat di "enter" saja maka akan mempermudah. Soalnya, kalau kita salah atau ter "enter" bisa bisa kolom nya menjadi merah muda atau pengisian kurang lengkap. Yang paling riskan di kolom harga satuan. Kalau sudah terkolom merah muda, untuk pembetulan 1 item (harga satuan) maka harus isi kolom dari awal lagi.
	Untuk konsultasi SKI mohon diberikan fasilitas live chat
	Sekarang lebih baik dan semoga makin lebih baik
	Sudah sangat baik, mohon kualitas pelayanan dapat dipertahankan
	Dear pengelola, kami ucapkan terima kasih atas bantuan pelayanan yang diberikan. Dalam beberapa kendala yang kami temui (biasanya terkait penolakan SKI) kami memberikan tanggapan melalui email ke halo BPOM, akan tetapi kami hanya diberikan solusi untuk menghubungi departemen di BPOM via telpon. Sementara komunikasi via telpon seringkali menyulitkan dari mulai jaringan yang seringkali sibuk, suara tidak jelas dan terputus di tengah-tengah pembicaraan. Kami harap ke depannya, BPOM dapat mengoptimalkan pelayanan secara tertulis via email. Terima kasih.
	Mohon untuk pengajuan bisa diproses lebih cepat dan jelas, terima kasih.
	Untuk SKI yang sudah rekomendasi agar bisa diedit
	Dipertahankan yang sudah baik
	Saya sebenarnya cukup puas dengan pelayanan yang diberikan petugas eBPOM, akan tetapi banyak teknis yang membingungkan pada saat saya berhubungan dengan petugas di lapangan. Beberapa minggu lalu saya memproses registrasi baru untuk pengajuan SKI. Karena item barang pada invoice ada 25pcs, maka saya buat 2 pengajuan. Pengajuan pertama saya tidak diapprove, sementara pengajuan kedua saya diapprove. Semua data yang saya berikan adalah sama. Menjadi pertanyaan untuk saya, kenapa pengajuan pertama ditolak, namun yang kedua diapprove. Saya coba kontak BPOM surabaya via phone berkali-kali, namun sibuk. Saya ingat, saya pernah terima email dari BPOM surabaya, saya coba kontak email tapi tidak ada balasan. Saya call ke e-BPOM tapi mereka tidak bisa bantu karena ini sudah merupakan masalah teknis. Saya cek pada aplikasi online, notes disana hanya saya diminta untuk datang ke kantor BBPOM Surabaya. Setelah sehari-hari saya coba telpon dan tidak bisa tersambung, akhirnya saya bisa juga menghubungi petugas terkait. Beliau menjelaskan bahwa ada 10 dokumen COA dengan stempel dan tanda-tangan yang berlokasi di spot yang sama. Petugas mempertanyakan keaslian dokumen tersebut. Saya salut dengan petugas terkait karena pemeriksaan yang sangat detil. Saya pun setuju jika kami harus menjalankan pengajuan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Saya, sebagai perwakilan perusahaan, berusaha untuk taat dengan hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Namun, apakah memang

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	harus sesulit ini? Saya pribadi yang membuat pengajuan ini dan saya habiskan 6 jam untuk pengajuan ini. Setelah itu, saya harus tunggu 1 x 24 jam untuk balasan komen dari petugas terkait (itu pun kalau web lancar, tidak ada masalah koneksi). Setelah menerima komen dari petugas, saya diminta merubah COA yang sudah saya upload untuk semua item menjadi COA per item dengan alasan petugas sibuk jika harus mencari sendiri COA untuk item terkait (ini sudah saya konfirmasi sebelumnya dan petugas e-BPOM bilang tidak apa-apa). Saya paham semua pihak sibuk disini. Saya pun juga sibuk. Saya berusaha mempermudah kerja pihak BPOM. Tapi juga minta tolong supaya kerja saya juga dipermudah dengan penanganan yang lebih cepat dan efisien. Saya minta tolong supaya komen ini bisa dipertimbangkan. Terima kasih sebelumnya.
	Keseluruhan pelayanan yang diberikan sangat sangat baik dan bagus, pertahankan dan kalau perlu lebih di tingkatkan kembali agar semakin is the best dan selalu terdepan
	Untuk setiap pengajuan eBPOM mohon yang konsisten bagi setiap staff pemeriksa dalam syarat-syarat eBPOM supaya ada keseragaman dan kami sebagai pemohon tidak bingung
	Mungkin sistem computerisasinya perlu adanya pengawasan yang rutin, supaya permohonan SKI yang telah dibayarkan tidak megambang atau tidak direspon sudah lebih dari satu hari.
	Selalu berusaha menjasi yang cepat
	Mohon diperbaiki untuk kecepatan respon atas keluhan atau kebutuhan informasi.
	Untuk komoditi non pangan harusnya tdk usah <i>apply</i> penolakan
	Perbaiki waktu jam pelayanan dan ketepatan pelayanan publik
	Kalau bisa waktumya tolong di percepat untuk SKI. terima kasih
	Konfirmasi acc pengajuan harus dipercepat
	Ditingkatkan lagi pelayanan kedepannya
	Mohon pengisian survey sebelum input sitem, karena pada saat akan save hasil input dan upload jadi terkendala. Terima kasih
	Lebih ditingkatkan untuk pelayanan yang sdh baik.
	Lanjutkan saja yang sudah baik dan dikembangkan dengan inovasi terbaru dan tercanggih.
	Semoga pelayanannya makin cepat. terima kasih
	Mohon ditingkatkan lagi pelayanan BPOM nya
	Nomor layanan pengaduan BPOM lebih diperbanyak jalur nya karena agak susah untuk dihubungi
	Konsul ataupun pelayanan lebih jelas dan enak secara manual
	Lanjutkan agar menjadi lebih baik
	Maksimalkan jam pelayanan dengan baik
	Penanganan pengaduan layanan tidak cepat, dan telepon susah masuk. Mohon agar memperbanyak akses telpon
	Pelayanan saat ini sudah tidak melalui tatap muka, namun jika ada kendala/problem pada web e-bpom.pom.go.id otoritas terkait yakni PIOM susah sekali dihubungi, dialihkan sana lempar sini.
	1. Untuk konsultasi tatap muka kurang maksimal karena terkadang beberapa petugas konsultasi tidak memberikan informasi dengan maksimal

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	2. Agar dapat dibuatkan sarana untuk konsultasi tanpa harus tatap muka namun dapat dipertanggungjawabkan, dalam arti, hasil konsultasi tersebut dapat dijadikan acuan apabila terjadi kendala saat pengajuan berkas
	Mohon dibuatkan BPOM yang berlaku seumur hidup atau masa berlaku 5 tahun per barang. Mohon perbaiki sistem yang sering down karena sering tidak ke save secara tiba tiba. Terimakasih
	Lebih komprehensif untuk pemberitahuan dokumen masuk dan keluar atau ditolak setelah proses pengajuan karena untuk pelayanan sudah sangat baik cepat dan responsibility
	<i>Overall</i> cukup baik, namun harus selalu terus berinovasi untuk sistem. Salah satunya bisa menambahkan online chat dengan petugas BPOM di e-BPOM ini. Apabila ada kendala bisa langsung berkomunikasi tanpa harus datang ke kantor BPOM.
	Secara keseluruhan sudah baik, supaya ditingkatkan saja layanan, respon pengajuan agar bisa lebih baik lagi
	Pelayanan pengaduan agar lebih di permudah dengan via online. Terima kasih
	Untuk pengaduan dan konsultasi SKI/SKE lebih dioptimalkan kearah online atau melalui e-BPOM
	Tolong teleponnya di angkat apabila ada yang telepon
	Tingkatkan lagi pelayanan yang sudah baik. Tetap semangat dalam melayani kami.
	Agar BPOM tetap memelihara dan selalau meningkatkan pelayanan untuk customer/ yang memerlukan pelayanan BPOM.
	Terkadang untuk mencari PIC dari bagian unit yang dituju suka lama, kelempar lempar ke ext unit lain
	Semoga lebih cepat dan efisien memberikan waktu pelayanan registrasi
	Telepon yang dihubungi kurang ada petugas dan respon yang baik
	Mohon untuk dipertahankan pelayanan SKI. Dan untuk ijin edar mohon dipersingkat waktu dan terlalu banyak birokrasi sehingga lama
	Lantai 4 kurang pagi
	Susah untuk ditelpon di bagian SKI pangan
	Tingkatkan kinerja
	Agar lebih maksimal dalam hal pengaduan dan konsultasi perijinannya
	Agar ditempatkan petugas yang kompeten dan ramah
	Mohon agar dapat ditingkatkan tentang kualitas sarana dan prasarana SKI/SKE
	Pertahankan yang sudah baik dan bagus
	Lebih baik lagi
	Semoga akan menjadi lebih baik lagi dalam pelayanan
	Agar dapat lebih ditingkatkan kembali mengenai informasi dan syarat-syarat untuk pengajuan ijin di BPOM yaitu berupa informasi yang bisa di download di website BPOM
	Agar lebih ditingkatkan lagi prestasi yang sudah ada ini
	Bagian konsul kalau bisa agak pagi
	IT programnya tolong lebih sedikit ditingkatkan lagi
	Mohon untuk biaya dikurangi, dengan biaya yang ada sekarang masih mahal
	Mohon diperbaiki sarana parkir yang kurang memadai untuk kendaraan roda 4.
	Tingkatkan pelayanan
	Untuk konsultasi pelayanan dokumen terutama SKI harap ditingkatkan, dengan cara

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	penambahan layanan konsumen baik melalui telepon dan email. Karena selama pelayanan konsumen yang saya rasakan belum maksimal. Pengalaman saya pernah menelepon ke BPOM dan tidak ada yang mengangkat telepon, kemudian mengirim email namun tidak ada balasan. Hal ini bisa terjadi mungkin karena banyaknya pertanyaan dari user e-BPOM se-indonesia, namun karyawan yang melayani tidak cukup banyak. Kemudian untuk aturan baru mengenai BPOM (terutama mengenai SKI dan SKE) harap lebih banyak disosialisasi ke masyarakat seperti di <i>pop up</i> website BPOM. Semoga perbaikan ini dapat membawa BPOM menjadi Badan yang lebih bermanfaat. Terima kasih dan salam. Ditingkatkan lebih kompeten 1. Mohon nama petugas pemeriksa dicantumkan kembali agar lebih mudah untuk konfirmasi penolakan 2. Mohon disertakan kolom penjelasan untuk konsultasi dengan pemeriksa agar lebih mudah memperbaiki penolakan 3. Mohon dicantumkan juga nomor telepon yang bisa dihubungi jika ada data yang kurang jelas dalam penolakan Semoga bisa ditinjau ulang mengenai berbagai hal sehubungan dengan persyaratan Semoga kedepan BPOM bisa menjadi lebih baik lagi, call center atau email center lebih aktif untuk memberi jawaban Mohon untuk penerbitan perizinan waktunya supaya dipercepat. Terima kasih Semoga waktu tunggu / antri pelayanan dapat lebih cepat dan maksimal dan petugas bisa memulai pelayanan tepat waktu. Terima kasih. Pengaduan pengguna layanan lebih ditingkatkan lagi Semoga ke depan makin baik dalam melayani Agar ditingkatkan lebih baik lagi Sulit untuk mengajukan banding dengan BPOM Lebih kompeten dan mudah Agar dapat dipertahankan kembali pelayanannya Bagi kami kinerja BPOM sudah sangat baik, mungkin bisa ditingkatkan mengenai web online yang terkadang sering off Meski system suka down, over all oke. Semoga istikomah dalam perbaikan. Lebih dimaksimalkan lagi Bisa ditingkatkan lagi pelayanannya agar lebih cepat. Mohon ditingkatkan kembali pelayanan yang sudah baik Diharapkan bisa menyesuaikan dengan case-by-case untuk masalah pengguna layanan Harus lebih banyak memberikan waktu untuk pelanggan dalam hal konsultasi Sering penjelasan yang diberikan tidak tepat sasaran/rancu sehingga sulit diaplikasikan terutama ketika konsultasi pengurusan perizinan Semua sudah bagus Mohon lebih cepat tepat lagi Saran saya lebih sering mengadakan sosialisasi terhadap perusahaan jika ada perubahan atau penambahan system dan peraturan BPOM. Agar mempercepat proses pendaftaran Sudah baik, lebih ditingkatkan lagi pelayanannya

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Penanganan pengaduan atau call centernya perlu lebih dalam pengelolaannya agar para calon pengguna layanan yang tidak bisa datang ke kantor BPOM dapat berkonsultasi dengan baik melalui telepon.
	Tambahkan call center
	Meningkatkan kualitas layanan konsultasi via email. Karena kurang mendapat respon. Terima kasih
	Untuk penerbitan SKK nomor tidak dimunculkan nomornya sehingga tidak bisa dicantumkan dalam PIB
	Pelayanan sudah sangat baik
	Lebih ditingkatkan
	Untuk pelayanan eBPOM mohon nomor call centernya mudah dihubungi karena jika ditelepon selalu sibuk, dan untuk pelayanan langsung mohon jam pelayannya lebih di perpanjang.
	Mohon adanya jangka waktu yang panjang untuk masa berlakunya SKNOM
	Untuk pengaduan pelayanan dan kecepatan waktu ditingkatkan lagi
	Lebih lama waktu untuk konsultasi
	One day service
	Mohon lebih baik lagi
	Penambahan jam untuk pengajuan SKI atau pengajuan dokumen import melalui sistem
	Terimakasih. semoga tetap menjadi yang terbaik
	Mohon untuk respon agar lebih dipercepat, prosedur dibuat lebih mudah demi kenyamanan bersama, terima kasih
	Terkadang kalau terima telpon kita belum selesai bicara sudah di tutup
	Tolong disamakan persyaratan antar kantor BPOM pusat dan Balai Balai POM di daerah.
	Agar untuk pengaduan layanan lewat telp lebih mudah , biasanya sangat susah
	1. Survei jangan setiap kita buka aplikasi keluar survey ini dan harus diisi, jika tidak di isi kita tidak bisa menginput data nya. 2. Lebih baik konten survei ini ditampilkan setelah selesai agar kita yang terburu-buru bisa menyelesaikan pekerjaan dulu baru isi survei.
	Dari semua pelayanan di BPOM, pelayanan SKI adalah yang paling cepat dan jelas menurut saya. Semoga semakin lebih mudah dan praktis untuk ke depannya.
	Proses SKI mohon dipercepat lagi.
	Agar pelayanan yang sudah ada dengan layanan yang sudah baik dilakukan dapat dipertahankan dan dapat lebih ditingkatkan dalam pencapaian pelayan yang lebih baik
	Mohon agar kami sebagai pengguna bisa menulis dan mengirim pesan sebagai tanggapan kami apabila ada penolakan dalam pengajuan SKI, sehingga terjadi komunikasi 2 arah. Terima kasih
	Lebih baik lagi dalam melayani
	Untuk penanganan pengaduan pengguna layanan via telpon semoga lebih dimaksimalkan lagi
Surat Keterangan	Tolong ditingkatkan pelayan SDM dan sistemnya. Sistem terlalu sering bermasalah.

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Ekspor	Saran untuk BPOM surabaya, seharusnya ada no telpon dan ext, email yang bisa dihubungi setiap saat jika kami ada kendala dalam pengajuan lewat e-BPOM. Memang sudah ada no telpon yang bisa dihubungi, tetapi tidak pernah ada yang angkat. Atau jika sudah diangkat sambungan telpon dilempar-lempar ke beberapa orang dan akhirnya terputus.
	Agar dalam foto produk, made in Indonesia / produksi Indonesia bisa dilihat dari perusahaan pembuat atau alamat, itu sama saja dengan produksi Indonesia.
	Semoga penerbitan <i>health certificate</i> (Surat Keterangan Ekspor lainnya) dapat dilakukan secara elektronik sehingga tidak diperlukan pengambilan surat/sertifikat cap basah ke BPOM
	Untuk pelayanan diharapkan dapat ditingkatkan agar proses pengajuan bisa lebih cepat.
	Pada saat ada masalah, saya menghubungi BPOM lewat email tapi tidak dibalas, saya hubungi lewat telepon dengan nomor yang ada di internet, malah diputer suruh hubungi sana sini tapi tidak menyelesaikan masalah. Pada saat datang ke BPOM untuk menyelesaikannya, saya harus nunggu lama karena petugas belum datang. Sedangkan pelayanan hanya sampai jam 12. Pelayanan kurang ramah karena tidak ada senyum, sapa. Saran : mohon agar petugasnya stand by di meja. Keramahan ditambah, beretika
	Tanda tangan manual diupgrade dengan digital validasi / QR
	Saran/masukan untuk SKE dan SKI : kebijakan dan aturan dari BPOM mohon diberikan solusi yang jelas dan mudah dipahami, tidak terlalu feodal. Selain itu, untuk kecepatan pengecekan juga mohon diperhatikan kembali.
	Agar ditingkatkan kembali layanan e-BPOM, inputan data jika lebih simple dan cepat akan sangat membantu. Kontak pengaduan cukup sulit dan sering berbelit / tumpang tindih ke tiap bagian.
	Tingkatkan lagi dalam respons to customer dengan moto "dari rakyat untuk rakyat dan mengabdikan ke masyarakat"
	Over all sudah baik mohon lebih ditingkatkan dalam system IT dan pelayanan jika terjadi masalah di ITnya, terutama dibagian PIOM
	Tingkatkan lagi pelayanan yang sudah baik ini. Tetap semangat dan sabar dalam melayani kami.
	Semoga kedepannya pelayanan bisa lebih efektif dan efisien.
	Saran kalau bisa pada saat libur panjang sistem online tetap bisa untuk input data jadi kerjaan tidak menumpuk. Masukan dari saya jika ada penolakan sertakan nama evaluatornya jangan tertulis petugas saja. Sekian dari saya saran dan masukan untuk pelayanan di era jaman digital saat ini. Terimakasih dan salam hangat
	Seharusnya disediakan kolom untuk feedback dari koreksi yang diberikan oleh petugas
	Agar proses rekomendasi dokumen bisa dipercepat max 2 hari setelah pembayaran SPB di bank.
	Untuk pelayanan via email sekarang lebih cepat dari sebelumnya, untuk via telpon masih kurang, karena sering diangkat kemudian langsung ditutup sebelum kita mulai berbicara, semoga kedepannya lebih baik dan pelayanannya lebih banyak.
	Mohon disediakan layanan online untuk pelayanan konsultasi dan info untuk update HC/freesale yang sudah direkomendasi

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Sangat susah kalau mau konsultasi melalui telpon, ada nomer WA yang bisa dihubungi namun balasan yang diberikan atas pertanyaan lama (lebih dari 1x24jam), mungkin karena banyak yang dilayani jadi ya dimaklumi. Terima kasih
	Semoga kedepannya BPOM bisa menjadi lebih baik lagi, untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Terimakasih, sukses untuk BPOM
	Tambahkan CP yang dapat dihubungi agar dapat update apakah HC sudah selesai atau belum, karena kami seringnya surat rekomendasi sudah keluar, tapi saat akan mengambil HC, HC belum ditandatangani, thank you
	Layanan telpon mohon diperbaiki, karena keseringan tidak diangkat.
	Mohon untuk bagian IT agar memaksimalkan kinerja sistim e-BPOM, agar kami selaku pengguna aplikasi tidak kehilangan dana pada saat perbaikan data. Karena beberapa hari yang lalu kami ada kendala pada input data, namun terlanjur terkirim dan harus diperbaiki. Namun ketika perbaikan kendala tersebut tidak bisa diperbaiki. Terima kasih.
	Untuk proses penanda tangan untuk dipercepat waktunya
	Pelayanan pengaduan via telpon kurang responsif
	Untuk IT PIOM kurang memuaskan, untuk lainnya sudah bagus mohon dapat ditingkatkan
	Mohon ditingkatkan lagi keramahan pelayanannya
	Server BPOM sering lelet sehinga pembuatan SKI dan SKE jadi terganggu
	Mohon sosialisasi jika ada perubahan atau peraturan terbaru mengenai segala sesuatu tentang pengajuan, baik pendaftaran produk, pengajuan surat rekomendasi ekspor maupun import
	Agar mempermudah komunikasi mohon untuk diberikan petugas atau penanggung jawab pada line telepon, karena yang sering dialami adalah telepon tersambung tapi tidak ada yang mengangkat. Setelah dikonfirmasi di kantor BPOM adalah petugas yang tidak ada. Mohon kiranya untuk diperbaiki karena bagi yang lokasinya jauh akan sangat terbantu bila dapat melakukan konfirmasi atau pertanyaan singkat via telepon tanpa harus ke kantor pusat jakarta. Semoga saran ini dapat dipertimbangkan demi kemajuan pelayanan BPOM ke depan.
	Mohon agar bisa dilayani juga konsultasi ke direktorat tertentu yang dilayani via telepon, tidak cukup dengan halo BPOM, karena terkadang petugas halo BPOM merekomendasikan konsultasi secara langsung ke direktorat terkait mengenai suatu permasalahan tertentu. Mohon bantuannya untuk ini
	Kinerja yang sekarang sudah sangat baik, mohon ditingkatkan untuk menjadi lebih baik lagi. thanks
	Sistem web sering error, minta ganti-ganti password, membingungkan
	Pertahankan dan tingkatkan
	Tampilan laman serta access lebih diperbaiki lagi
	Lebih menyamakan persepsi antara petugas satu dengan petugas yang lain terkait dengan regulasi.
	Mohon dilanjutkan pelayanan permintaan health export certificate yang sudah baik dan dipertahankan service yang sudah baik ini, terima kasih.
Sertifikasi Hygine Sanitasi	Tetap pertahankan layanan dan tingkatkan proses ketelitian
Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	Fasilitas dan personel/petugas inti nya di tambah
	Pengajuan CPPOB dapat dilakukan secara online
	Jika dibandingkan PMK harga / biaya terlalu mahal

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Agar sarana dan prasarana dapat ditingkatkan lagi
Pendaftaran	Melakukan pelatihan tambahan terkait dengan kompetensi
Produsen Bahan	Perlu dilakukan training
Tambahan Pangan	Untuk pengurusan proses BTP sangat lama butuh waktu sekitar 4 bulan, dan pelayanan untuk <i>follow up</i> juga kurang memuaskan, penanggung jawab kadang sering dialihkan kepada orang lain.
	Lebih informatif dan responsif

10. Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Layanan Pengaduan dan Informasi	Agar ditingkatkan lagi masalah informasi melalui web
	call center respon lebih ditingkatkan dan kepastian lebih ditingkatkan
	lebih diperbanyak unit untuk di daerah
	respon lebih dipercepat untuk legalitas produk
	Agar dapat dibantu untuk informasi regulasi baru/peraturan baru harus lebih baik
	Bagus
	Agar lebih gampang di akses dan dihubungi untuk pengaduan
	lebih responsif lagi
	lebih ditingkatkan lagi pelayanan nya
	tidak kooperatif lebih ditingkatkan lagi pelayanan
	agar ditingkatkan pelayanan sudah baik tetap harus ditingkatkan
	bisa melayani makanan itu halal atau haram makanan berbahaya tidaknya
	yang baik dipertahankan
	tingkatkan sarana agar lebih mudah di jangkau
	Hallo bpom kalau bisa petugasnya harus memahami apa yang diinginkan
	lebih di sosialisasikan
	cukup baik respon baik jawaban sesuai
	untuk legalitas produk lebih cepat untuk update legalitas produk
	1. Telpon agak susah dihubungi
	2. Persyaratan masuk <i>feedback</i> agak lama dan kurang ramah
	1. perlu menambah himbauan ke masyarakat
	2. Agar lebih sering terjun ke masyarakat
	Agar balasan sms lebih dipercepat
	akses telfon terlalu bertele tele
	pelayanan online 24 jam
	lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	harus lebih responsif
	jangan terlalu panjang prosesnya agar lebih dipermudah
	1. kurang sosialisasi
	2. harus ditingkatkan lagi kinerja
	3. cepat tanggap

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	lebih ditingkatkan lagi
	sudah sangat bagus
	lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	lebih ditingkatkan lagi kinerjanya
	dipertahankan kinerjanya
	lebih ditingkatkan keceptan layanannya
	lebih profesionalitas
	lebih ditingkatkan untuk pelayanan dan lebih cepat tanggap
	lebih update dalam informasi legalitas produk dan makanan
	lebih cepat tanggap
	bila ada pengaduan lebih cepat tanggap
	kecepatan <i>feedback</i> dipercepat jawaban di bpom agak lama
	minta disediakan akses hp melalui nomer gsm agar lebih mudah terjangkau untuk mengajukan sesuatu
	respon lebih dipercepat lagi agar masyarakat bisa cepat menjualkan suatu produk
	web diperbanyak agar masyarakat mudah untuk mengakses lauanan yang berhubungan degan BPOM
	dipertahankan keramahannya lebih sering penyuluhan dan sidak ke pasaran
	1. akses lebih dipermudah lagi
	2. masih banyak produk yang tidak berbpom terjual bebas di pasaran
	1. tidak ada konfirmasi
	2. menunggu sangat lama
	3. sudah 1 tahun belum ada tanggapan
	cukup bagus tidak ada kendala
	terus ditingkatkan lagi pelayanannya
	sudah cukup baik
	cukup baik
	sudah bagus penanganannya
	selalu dilakukan sidak agar lebih terpantau
	lebih ditingkatkan lagi layanan konsumen
	lebih cepat penangannya dalam melakukan pelayanan
	masalah regulasi bea cukai tidak sinkron
	harus ditingkatkan lebih baik lagi
	cukup jelas informasinya lembaga ulpk nya lebih banyak lagi
	reaksi lebih cepat tanggap
	ditingkatkan lebih baik lagi pelayannya
	extensens diperjelas disetiap devisi
	CS nya harus ditingkatkan lagi kualitasnya
	agar ditingkatkan layanan disetiap daerahnya
	website nya supaya dipermudah
	Cs nya harus lebih update tentang info
	lebih ditingkatkan pelayanannya
	lebih dimaksimalkan lagi pelayannya

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	1. kurang sosialisasi/harus penambahan sosilasinya 2. pelayanan dan prosedurnya agar lebih baik 3. SDMnya perlu ditambah
	sosialisasi pelayanan ulpk bpom
	1. persyaratannya lebih dipermudah dan jangan terlalu lama 2. jangan terlalu rumit 3. SDM diperbanyak
	1. lebih maksimal pelayanannya 2. lebih cepat
	prosesnya dipermudah
	teknisinya untuk csnya diperbaiki
	untuk ditingkatkan layanan publik untuk merespon lebih cepat
	1. cukup baik 2. ditingkatkan kinerja karyawan 3. fokus dalam audit 4. Badan POM harus sering turun ke lapangan
	1. kurang teliti 2. terlalu banyak tendem 3. memakan waktu bagi lebih lama 4. banyak kendala dalam temdem e-Reg 5. Hasil analisis kurang standar/format sering berubah-ubah
	ruang parkir kurang baik
	peraturan baru lebih di sosialisasikan lag
	1. diperbanyak informasi dalam bentuk seminar 2. kunjungan ke tempat pelaku usaha
	lebih ditingkatkan profesionalitas dalam pelanggannya
	1. kinerja harus lebih ditingkatkan untuk mengeluarkan izin edar 2. pelakubusaha terhambat dalam proses penerbitan izin edar terlalu lama
	<i>feed back/</i> merespon terlalu lama
	1. bila ada yang beredar di masyarakat kalo bisa <i>feed backnya</i> lebih cepat ditanggapi media sosial 2. supaya masyarakat lebih tenang
	1. informasi daftar kurang jelas 2. lebih detail di informasi web nya untuk memudahkan masyarakat dalam proses pencarian e reg suatu produk
	1. masalah pendaftaran by phone sulit 2. perlu ditambah operator telpon 3. karyawan kurang menguasai jawaban dalam komunikasi 4. Tenaga untuk konsultasi diperbanyak
	sudah cukup baik
	lebih sosialisasi agar kinerja lebih baik lagi
	1. kontak center lebih direspon lagi 2. sistem dipercepat
	no telponnya kalau bisa jangan dirubah bpom seharusnya memberikan sertifikasi kepada semua penjual produk makanan jadi makanan yang dijual dipasaran bisa terkontrol terhindar dari bahaya

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	update sistem pelayanannya harus lebih interaktif
	ruang tunggu/fasilitas nya lebih ditingkatkan lagi
	lebih diperbanyak sdm nya lebih mudah di tangani
	cara mengakses lebih baik lagi
	meninjau makanan yang dijual melalui online apakah sudah di uji melalui bpom
	lebih dipercepat lagi waktunya
	pertahankan yang baik
	ditambahkan lagi sdm agar lebih baik lagi pelayanannya
	sudah sangat baik dipertahankan
	lebih responship dan lebih cepat lagi pelayannya
	pelayanan contac center nya lebih ditingkatkan lagi
	pelayanannya agar lebih dipercepat lagi
	SDM nya lebih ditingkatkan lagi
	sudah cukup baik
	lebih ditingkatkan lagi pelayanannya lebih cepat lagi dalam membalas email
	respon lebih cepat lagi
	informasi lebih detail
	cukup baik
	akses nya agar lebih dimudahkan
	akses untuk masyarakat agar lebih mudah
	dipermudah dalam pendaftaran
	lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam menanggapi pengaduan
	sudah cukup baik
	lebih ditingkatkan segi pelayanannya
	lebih cepat lagi responnya
	sudah cukup baik
	kalau bisa dibantu/diberi petunjuk ketika ada kesulitan coustemer
	kalau bisa pertanyakan yang coustemer berikan bisa langsung dijawab
	lebih memberikan solusi agar konsumen lagsung mendapatkan apa yang diinginkan
	nomer cs nya mudah untuk di akses
	cs nya lebih aktif mudah dihubungi
	disesuaikan diperuntukan produksinya
	pengaduan via telpon bisa dilayani dengan cepat
	kalau bisa call center langsung dihubungkan kebadan yang bersangkutan
	call center untuk mudah dihubungi karena pernah sulit dihubungi
	tidak ada karena setiap dihubungi cs sangat informatif
	sudah cukup baik pelayanannya
	cukup baik
	harus lebih teliti terhadap produk dalam terhadap no bpom
	sudah baik
	kecepatan dalam pelayanan ditingkatkan
	sangat baik

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	agar mempunyai koneksi kepada perusahaan agar lebih mudah
	sudah bagus sekali
	lebih dipercepat lagi dalam penanganannya
	1. layanan agak susah 2. sosialisasi call center lebih ditingkatkan
	agak cepat memberikan tanggapan
	sudah cukup baik respon cepat
	sudah cukup baik
	ditingkatkan respon dan kinerja karyawannya
	telfon sulit dihubungi
	loket ditambah khususnya untuk konsultasi
	1. bagian sertifikasi selalu berganti 2. extention agak memakan waktu yang lama
	1. karyawan kurang baik dalam menjawab pertanyaan dari customer 2. karyawan kurang ramah tidak melayani dgn baik as pengaduan melalui telpon
	1. penolakan pengajuan ski bpom kurang spesifikasi 2. cs kurang menguasai dalam menjawab pertanyaan konsumen
	jawaban lebih dimaksimalkan dan lebih spesifik
	tindak lanjut yang konfirmasi dengan baik
	lebih cepat dalam melayani
	kalo bisa bpom dan mui bersatu memberikan legitimasi dan sertifikasi
	1. agar lebih sering sosialisasi kemasyarakat khususnya 2. makanan yang tidak boleh dikonsultasi masyarakat harus tidak lanjuti dan ditegaskan
	untuk saat ini sudah cukup baik
	layanan contact centernya agar lebih lagi ditingkatkan
	- pelayanan lebih dipermudah lagiskala kosmetik untuk digunakan
	1. kopetensi petugasnya harus ada standarisasinya 2. contact centernya harus lebih responship
	pelayanan contact center diakses lebih mudah
	sudah cukup baik
	1. waktunya agar lebih dipercepat lagi 2. untuk pelayanan lebih responship
	saat ini sudah cukup baik
	prosedur pelayanannya agar dipermudah lagi untuk daerah
	kalau bisa dipercepat proses pelayanannya
	penerbitan perizinannya lebih dipercepat lagi
	sudah cukup baik
	1. lebih dipermudah dalam melayani complain perizinan 2. fast respon
	cukup baik
	1. agak ribet sistem export dan import 2. informasi lebih dibuat berdasarkan kategori agar lebih memudahkan dalam mengakses layanan 3. akses internet dipermudah lewat web

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	kalau untuk pengaduan agar cepat direspon
	1. kurang sosialisasinya
	2. lebih banyak terjun kemasyarakat agar masyarakat lebih tenang untuk menggunakan suatu produk
	akses dibuat lebih simpel
	petugasnya harus lebih menguasai dalam menjawab pertanyaan dari konsumen
	cukup baik
	ditingkatkan dan dimaksimalkan lagi pelayanannya
	untuk media sosial lainnya untuk diadakan
	contact center diperbanyak
	call centernya ditambah
	pada saat ditelpon responnya harus dipercepat
	agak dipercepat respon
	untuk lebih baik lagi
	lebih mudah diakses website nya
	waktu penanganan dipercepat
	via sosial media harus lebih diperbanyak
	lebih baik lagi dalam memberikan tanggapan
	1. bagian informasi agar lebih cepat tanggap
	2. langsung ditanggapi tanpa memberikan waktu sekian hari untuk jawaban
	sudah cukup baik
	sudah cukup baik
	terkait admin lebih ditingkatkan lagi respon lebih cepat
	1. banyak produk yang beredar dengan no registrasi palsu
	2. agar lebih dicek lagi keasliannya
	1. sejauh ini sudah baik
	2. ditingkatkan lagi kinerjanya
	1. petugas lebih kompeten lagi
	2. lebih ditingkatkan lagi info tentang bpom kepada masyarakat
	sudah baik
	pelayanannya lebih detail
	agar dipermudah pelayanannya
	memberikan pelayanan lebih baik
	pelayanannya online dipermudah dan dibalas cepat
	berendingnya lebih lengkap dan informasinya lebih menarik
	1. sesuaikan dengan apa yang kurang
	2. pelayanannya kurang
	layanan online lebih aktif
	banyak petugas supaya baik pelayanannya
	cepat merespon jangan sibuk terus
	1. dari segi pelayanannya agar lebih ditingkatkan lagi
	2. harus ada timbal balik komunikasi
	1. nomer telpon bpom agar mudah dihubungi
	2. penyalarsan jawaban penyelesaian agar lebih rancu

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	untuk yang menelpon agar langsung di tanggap dengan lembaga terkait agar segala masalah cepat teratasi
	prosesnya lebih dipercepat lagi dan SDMnya agar lebih diperbanyak lagi
	untuk pengaduan agar segera ditindak lanjuti apa yang diadukan
	sudah cukup baik
	1. pelayanannya sudah cukup 2. bagian pengurusan lebih ditingkatkan lagi
	sudah cukup baik
	untuk jam layanan agar diperpanjang agar lebih cepat menanggapi pengaduan
	lebih dipercepat lagi dari segi pelayanan agar masyarakat lebih mudah mengakses layanan bpom
	1. birokrasi lebih rampung lagi 2. pelayanannya lebih dipermudah
	dari segi permasalahannya tidak dapat menyelesaikan masalah hanya lewat telpon harus lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	kalau online lebih cepat lagi untuk responnya
	1. sudah bagus 2. lebih ditingkatkan lagi informasinya
	jangan merasa lebih puas tetap memberikan yang terbaik agar bisa lebih baik lagi
	perlu ditingkatkan lagi
	informasi lebih diperbaiki lagi dan cepat tanggap
	lebih meningkatkan penyebaran brosur ke daerah atau standing banner di tempat penjualan makanan baik grosir atau mini market terakait kemudahan konsumen dalam melaporkan pengaduannya
	tanggapannya lebih cepat
	1. <i>online</i> harus <i>standby</i> 2. ulpknya harus mengewasai supaya cepat menjawab
	via sms/online lebih dimudahkan
	waktu menjawab lebih cepat
	responnya lebih cepat
	lebih informatif
	pelayanan lebih cepat / ditingkatkan
	sosial media harus sering diaktifkan dan respon lebih dipercepat
	pengaduannya ditingkatkan dan pelayanan disigapkan
	diperbanyak kantornya agar bisa face to face
	pelayanannya cepat
	respon lebih cepat
	jawabannya lebih cepat dan lebih tepat
	untuk proses layanan dipercepat
	meningkatkan pelayanan
	1. informasinya diperjelas 2. pelayanannya ditingkatkan
	harus sering sosialisasi informasi yang umum

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Agar dibukacabang di daerah jawa timur
	1. Pusat layanan kontak center nya lebih responsip
	2. SDM lebih diperbanyak
	1. untuk sarana dan fasilitas agar lebih banyak
	2. lebih responsip
	1. Sosialisasinya lebih ditingkatkan lagi
	2. SDM nya lebih bisa menguasai
	saat ini sudah cukup baik
	layanan sms nya balesnya lama dan agar lebih responsip
	email nya responnya lama agar lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	sosialisasinya agar lebih ditingkatkan lagi
	1. layanan kontak petugasnya agar lebih kompeten
	2. layanan agar diperbaiki agar mudah diakses
	sudah bagus lebih tingkatkan lagi
	lebih ditingkatkan lagi pelayanan kontak centernya
	layanan contact center harus lebih responsip
	lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	sosialisasinya lebih ditingkatkan lagi dan edukasi kemasyarakat bawah lebih ditingkatkan lagi
	sdmnya harus lebih profesional lagi
	sudah cukup baik
	pelayanan lebih ditingkatkan dan sosialisasinya lebih ditingkatkan
	jawaban jangan terlalu lama
	cukup baik
	sangat lama pengajuan dan surat jawaban agak lama
	respon pengaduan disampaikan lebih cepat diinformasikan lebih cepat
	personilnya agak diperbanyak, agar bisa lebih cepat pelayanannya
	1. petugas lebih responsip lagi
	2. waktu terlalu lama
	3. petugas selalu ganti ganti tidak konsisten, prosedur terlalu bertele tele
	1. harus lebih mengadakan pelatihan/terjun langsung mengadakan pelatihan
	2. mengadakan seminar kemudahan dalam izin mengedarkan produk kepasaran
	3. biaya dibuat lebih terjangkau
	parkiran kurang luas dapat luas lagi dan kantin kurang higienis
	cukup baik
	prosedur agar dipermudah sertan feed back agar dipercepat untuk jawabannya
	cukup baik dan dipertahankan saja
	sudah cukup
	web online sering bermasalah ,aplikasi lebih dimudahkan
	untuk konsultasi lebih responsif cepat menjawab
	1. resepsionisnya kurang memberikan kepastiam
	2. <i>feedback</i> agak lama dan kurang responsip
	Nomor antrian kurang banyak dan dibatasi/kurang menginformasikan perihal nomer antrian

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	imput data sistem bpom kurang efisien
	untuk rekomendasi via web kurang cepat rekomennya
	1. macam logo halal tolong no reg dari mui tolong dicantumkan
	2. lebih mudah mengeceknya
	kalau ada kontak whatsapp
	pelayanannya disetiap balai disamakan
	ketika dari hallo bpom menyambung ke devisi terkait agar mudah disambungkan
	sudah baik
	di web site nya harus lebih baik lagi
	petugas call centernya harus menguasai apa yang coustemer tanyakan agar tidak di lempar lempar
	untuk layanan sms responnya dipercepat
	baik semua
	pelayanan antrian sampai sore dan tempat sarana dan prasarana diperbaiki
	staff call center nya ditambah
	lebih responship lagi dan SDM nya agar lebih kooperatif lagi
	sudah baik
	cukup baik dan berkesan
	secara general pelayanannya harus lebh ditingkatkan lagi
	1. untuk petugasnya kalo bisa konsisten jangan beda orang
	2. pelayanannya harus ditingkatkan terkait izin edar
	3. pelayanan harus dipercepat lagi
	1. via email selalu lama dijawab
	2. operator lebih cepat menjawab/lebih kompeten dalam menyambungkan kebagian bagian terkait
	1. konsultan ditambahkan
	2. evaluator selalu berganti ganti terlalu membingungkan
	3. standarisasi pemahaman agar jawaban tidak berubah ubah dari evaluator
	contact center susah dihubungi
	1. sosialisasi/seminar lebih diperbanyak terutama di daerah terpencil
	2. lebih banyak diadakan kunjungan untuk usaha skala kecil
	1. cara perizinan jangan terlalu berlarut larut
	2. jangan terlalu lama
	3. cukup baik
	alur perizinan kurang jelas
	lebih memasyarakat/lebih sering mengadakan acara
	layanannya lebih ditingkatkan
	sudah bagus sejauh ini
	lebih mengerti dunia usaha dan lebih banyak istilah nama barang
	pelayanan bertemu lebih terbuka
	pengujian terkait pangan lebih lengkap dan dibuka untuk industri
	belum ada
	ditingkatkan lagi responnya

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	terkait pertanyaan harus ada respon dengan cepat
	tidak ada saran
	sarannya lebih ramah lagi call centernya
	sudah baik
	kontak person lebih ditingkatkan lagi untuk membalas pesan agar lebih cepat mendapat jawaban
	sosial media lebih diperluas lagi
	sudah cukup baik
	perlu ditingkatkan sosialisasi penggunaan layanan via online ulpk bpom kepada seluruh masyarakat khususnya di daerah terpencil
	banyak masyarakat zaman sekarang melakukan pengaduan melalui media sosial seperti instagram atau whatsapp, jika ada hal pengaduan atau komplain sebaiknya fast respon. ditentukan admin operasional seti
	ditingkatkan lagi
	ditingkatkn lagi fungsi pengawasan dan tindakan.
	untuk biaya uji laboratorium terlalu mahal, tolong agak diturunkan biayanya kasihan untuk mahasiswa yg ingin uji penelitian menggunakan jasa bpom
	lebih di tingkatkan lagi pelayanannya terhadap masyarakat
	semoga layanan yang diberikan melalui media online lebih jelas, sehingga yang menerima atau yang mendapat informasi cepat mengerti.
	tanggapan mohon dipercepat
	membuat aplikasi layanan aduan berbasis android sehingga masyarakat dapat mengecek apakah izin pom pada produk yg beredar asli atau palsu
	lebih mudah dan lebih upate mengenai cek produk BPOM & update di jdih bpom terkait regulasi produk yang diregistrasikan di bpom
	dioptimalkan lebih baik aja terima kasih bpom
	Penambahan petugas

11. Balai Besar POM di Bandung

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	Kecepatan waktu hasil uji sampel
	Untuk Pelayanan sudah baik,namun proses untuk Hasil Uji lab mungkin bisa ditingkatkan agar lebih cepat
	Agar hasil lab lebih cepat
	Unsur pelayanan pengujian dari pihak ke 3 agar lebih dipercepat
	Untuk lebih menignkatkan pelayanan sebagai masukan agar biaya/tarif pengujian sampel tidak mahal supaya setiap cek barang bukti bisa terus ke BPOM Bandung
	Kalau bisa billing berada di area BPOM Bandung
	Good job
	Agar mengadakan cek awal jenis sabu"

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Seharusnya BPOM bisa mengeluarkan hasil cek awal narkotika supaya mempermudah dalam penyidikan seperti PUSLABFOR MABES POLRI
SKI/SKE	BPOM sangat memudahkan untuk memberikan edukasi kepada UKM untuk naik kelas. Mohon dilakukan pembimbingan secara berkelanjutan
Layanan Informasi dan Pengaduan	Biaya evaluasi jangan terlalu mahal, dampingi UKM sampai perizinan selesai
	Lebih memudahkan IKM (Industri Kecil)
	Pertahankan Optimalisasi Prinsip Pelayanan yang telah dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku
	Pertahankan Senyum dan Sapanya
	Parkirnya Sempit
	Cukup
	Mungkin lebih komunikatif/menginformasikan aturan ke masyarakat
	Jadwal audit untuk mendapatkan rekomendasi lama
	Prosedur dan Pegawainya baik,fasilitas seperti parkir perlu diperhatikan lagi
	Informasi yang diberikan lebih luas tidak hanya OMKABA. Prosedur perijinan ditambahkan mengenai perijinan toko obat
	Akan bagus sekali apabila kualitas SDM generasi berikutnya di edukasi seperti kualitas pegawai yang lebih senior
	Produci knowledge BBPOM Bandung harusnya ada dalam website portal nasional
	Apakah E-sertifikasi layanan befungsi? Jika iya, kok pelayanannya lama padahal sudah berbasis online
	Pertahankan kualitas layanan dan profesionalitas dalam bekerja
	Keterbukaan akses informasi terkait peraturan peraturan dan item khusus
	Internetnya nyala supaya bisa update data atas pelayanan terkait undang undang yang ditanya
	Agar Pelayanan ditingkatkan supaya lebih baik lagi
	Adanya pelatihan mengenai pangan bagi pelaku industri
	Dipertahankan
	Pelayanan sangat baik dan penjelasan sangat mengerti sekali
	Ada Laboratorium untuk uji produk
	Obat yang saya butuhkan sesuai resep dokter melalui apotek ,distributor, distributor mabb 500 mg yang sudah .Apakah satu tube sisa 3 tube mau di retur ke distributor +industri menunggu ekspayet thun 2020 bulan april.apakah saya selaku keluarga pasien harus mengikuti peraturan industri + distributor,saya selaku pasien kebetulan tolong win2solutionnya
	Adanya layanan konsultasi online lewat WA
	Harus ada tim khusus pendampingan pelayanan buat pemula
	Sangat membantu dalam pemahaman produk agar highenis
	Harapan saya untuk UMKM diberikan gratis dalam pembuatan ijin BPOMnya
	Diperbaiki lebih baik tentang pelayanan masyarakat dan fasilitas pemerintah
	setelah konsultasi ini diharapkan bisa lebih melayani konsultasi diluar jam ini

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Terimakasih buat keramah tamahannya
	Pelayanan dan petugas cukup baik dalam mengakomodir pertanyaan kalo bisa ada fasilitas di medsos seperti WA agar bisa mendapatkan informasi lebih mudah
	Adanya form konsultasi sangat membantu sebagai bukti konsultasi
	Baik
	Penjelasan sangat bagus
	Agar menyediakan wifi untuk tamu
	agar disediakan komputer untuk tamu
	agar disediakan checklist pemeriksaan sarana untuk mempermudah penyiapan berkas dan memperlancar pemeriksaan PSP
	Sudah baik terimakasih
	Sudah baik
	Harus tetap dipertahankan kualitas pelayanan badan POM yang sudah ada. Semoga Kualitas pelayanan BPOM bisa bermanfaat bagi banyak orang
	Mohon bisa mempertahankan komunikasi dan kerjasama dengan customer yang selalu diberikan
	Lebih Sering dilakukan seminar/training, untuk edukasi ke masyarakat/produsen
	Lebih dimaksimalkan lagi dalam proses pelayanan informasi mengenai peraturan yang terbaru dan dipertahankan atas pelayanan yang sudah diberikan sudah sangat baik
	Dapat dipermudah dengan sistem online untuk pendaftaran maupun hasil audit/surat rekomendasinya dapat di download secara online
	Pelayanan cukup cepat dan baik
	Pelayanan dan respon cukup baik
	Penambahan SDM terutama di daerah/pusat agar terlayani dengan cepat
	Menjaga mutu pelayanan dan terus ditingkatkan dalam pelayanan publik
	Penentuan jadwal audit sarana (PSB) lebih dipercepat lagi (<1 Bulan)
	Pengennya sehari beres
	Harus dipertahankan
	Terkait pelaporan mohon dapat di feed back lebih cepat
	Tingkatkan pelayanan yang baik dan kecepatan kinerja prosesnya
	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya dipermudah dan ringan biayanya
	Peningkatan pelayanan melalui live chat atau aplikasi WA
	Ditingkatkan Kembali mengenai pelayanan dari informasi yang dibutuhkan agar lebih mudah diakses dan tanpa prosedur yang rumit
	Dimohon agar petugas yang menguasai masalah e-reg pendaftaran diperbanyak agar apabila yang satu sedang berhalangan bisa dibantu oleh petugas yang lain. Terimakasih
	Peningkatan kemuhtahiran sistem terintegrasi dengan peraturan BPOM
	Sangat baik semoga pelayanan yang baik dapat dipertahankan
	Terimakasih
	Tingkatkan kualitas pelayanan
	Agak susah menemukan lokasi bbpom tanya dimkes yang didepan
	Proses pengajuan pendaftar belum selesai karena ada yang harus diperbarui mohon

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	dibantu untuk proses selanjutnya Terimakasih
	Sediakan sabun di kamar mandi
	Hahturnuhun bapak ibu
	Te aya sinyalna
	Pelayan ramah
	Sering melakukan workshop terkait kebijakan atau pelayanan baru di balai Bandung
	Ada kan pelayanan konsultasi lewat internet atau online/offline
	Bisa memberikan layanan sesuai dengan yang dipertanyakan oleh pihak konsumen
	Persyaratannya semoga makin dipermudah kedepannya
	Dalam hal verifikasi dokumen agar dipercepat
	Untuk Uji lab produk memakan waktu hingga 3 bulan, hal ini sangat lama, berpotensi kehilangan buyer dari Malaysia
	Parkirnya perlu diperbaiki
	Untuk waktu tunggu pemeriksaan sarana lebih dipersingkat lagi karena dari pelaku usaha menginginkan waktu yang lebih cepat lagi
	Pertanyaan saya selalu dijawab normatif dengan kalimatp "disesuaikan kebutuhan yang ada" Mudah"an bisa memberi solusi dengan jawaban yang tepat.Terimakasih
	Memberikan kemudahan baik sistem dan tearif pelayanan untuk pelaku usaha kecil menengah agar usaha dan produk mereka dapat berkembang luas dan diterima pasar
	Toilet tidak ada sabun dan tisu.Pelayanan ramah
	Perlu ditingkatkan
	Prosesnya harus dipermudah
	Bicaranya diperlahan supaya paham

12. Balai Besar POM di Surabaya

Jenis Layanan	Saran/Masukan
Pengujian	Dikembangkan lebih baik
	Cukup puas sementara belum ada saran
	Sangat cepat
	Baik dan sangat sabar
	Sangat baik
	Keren
	Sudah oke
	Bagus sekali, tingkatkan
	Pelayanannya bagus
	Baik sekali
	Lebih ditingkatkan
	Semakin lebih baik
	Baik
	Fasilitas lebih baik
	Lebih ditingkatkan menjadi lebih baik

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Proses dibuat lebih mudah
	Pengujian bisa selesai lebih cepat
	Penanganan lebih baik
	Semoga semakin ditingkatkan lagi
	Dikembangkan lebih baik
	Cukup puas sementara belum ada saran
	Sangat cepat
	Baik dan sangat sabar
	Sangat baik
	Keren
	Bagus sekali, tingkatkan
	Pelayanannya bagus
	Baik sekali
SKI/SKE	Sosialisasi mengenai aturan aturan baru dari bpom mohon lebih intensif dilakukan
	Baik
	Sangat puas
	Lebih di info perbaiki ke pusat data
	Sangat memuaskan
	Untuk customer service by phone tolong untuk standby, karena apabila ada kendala pengguna jasa ingin konsultasi by phone tidak langsung datang di kantor BPOM
	Tingkatkan dan pertahankan
	Pelayanan SKI/SKE sudah sangat baik, harapan kedepan semoga dapat mempertahankan pelayanan dengan baik
	BPOM sangat membantu konsumen dalam penyediaan dokumen yang diperlukan untuk exportir dan importir dengan ketelitian dan ketepatan dalam pemeriksaan dan pengesahan dokumen sesuai yang diharapkan exportir dan importir semakin dikembangkan dalam pelayanan
	Terus menjadi lebih baik
	Pelayanan via email agar merespon dengan baik meski pengaduan mohon di balas, terimakasih
	Untuk release rekomendasi BPOM mungkin bisa dipercepat setelah kami membayar biling BPOM
	Pelayanan ditingkatkan kembali dan fasilitas ditambahkan
	Disediakan nomer telpon pelayanan pengaduan untuk sertifikasi E-BPOM
	Semoga BPOM selalu memberikan pelayanan terbaik buat masyarakat, mempermudah prosedur sehingga produk bisa di distribusikan dengan cepat
	Fasilitas <i>free wifi</i> apakah sudah ada?
	Lebih ditingkatkan jenis-jenis pelayanan kalau bisa di Balai Besar juga ada fasilitas live chat
	Pelayanan ditingkatkan kembali dan fasilitas ditambahkan
	Untuk realease rekomendasi BPOM mungkin bisa dipercepat setelah kami membayar biling E-BPOM
	Pertahankan kualitas kinerjanya
	Ada kontak person/email yang terkait yang dapet membantu jika butuh informasi/konsultasi
	Sering-sering dilakukan sosialisasi karena sangat bermanfaat
	BPOM by whatsapp respon kurang (mohon diperbaiki lagi)
	Akan selalu membei solusi dan kemudahan selama aturan yang tentunya membuat

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	saya sebagai pengusaha jamu tidak mendapat kesulitan dalam mencari info akan perizinan
Layanan informasi dan pengaduan	Memperbaiki sistem alur pendaftaran pusat
	Memperbanyak fasilitas chatting
	Sangat baik tingkatkan
	Bagus
	Tingkatkan terus pelayanannya
	Baik tingkatkan terus
	Fasilitas dapat ditingkatkan
	Sangat baik
	Sudah bagus
	Oke baik
	Respon yg cepat
	Sudah sangat baik
	Sudah Cepat tanggap
	Pelayanan telah kompeten
	Pelayanan sudah baik
	Sudah bagus
	Fasilitas sudah di tingkatkan
	Baik, bagus
	Baik bagus, informasi disebarakan lebih luas
	Sudah baik
	Baik, penjelasan sangat jelas
	Sangat baik
	Sangat jelas penjelasan nya
	Layanan pengujian histamin dapat dilakukan
	Sangat baik
	Pelayanan sopan dan ramah
	Sangat kooperatif
	Sudah di sampaikan dengan jelas
	Telah dijelaskan tentang tata cara pendaftaran pangan dengan jelas
	Jawaban yang diberikan cepat
	Baik, sangat jelas
	Petugas sudah kooperatif
	Sudah baik
	Petugas telah memberikan gambaran tentang program gempur jatim
	Baik, bagus
	Pelayanan sangat ramah
	Baik kooperatif
	Pelayanan sudah baik
	Pertahankan
	Sudah baik, pelayanan ditingkatkan
	Mengadakan bimtek
	Baik
	Sudah baik
	Sudah bagus
	Pelayanan sudah cepat

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Sangat cepat pelayanannya
	Pelayanan sudah baik
	Sudah sangat baik, harap dipertahankan terus
	Bagus
	Fasilitas BPOM sudah baik
	Pelayanan sudah baik
	Ramah pelayanannya
	Koperatif pelayanannya
	Koperatif pelayanannya dan kompeten
	Pelayanan sudah cepat
	Pelayanan sudah koperatif
	Pelayanan sudah baik koperatif
	Pelayanan sudah baik
	Telah memberikan informasi yang jelas
	Sudah baik jadi lebih mengerti
	Penjelasan yang telah diberikan dengan jelas
	Baik bagus
	Pelayanan sangat jelas
	Pelayanan sangat jelas
	Baik sudah jelas
	Informasi telah di berikan oleh pelayanan yg kompeten
	Sudah koperatif
	Untuk lahan parkir mobil di perluas lagi kedepan, karna terbatas sekali untuk menampung parkir mobil
	Dipertahankan
	Ruang pelayanan kurang luas
	Mohon di pertahankan dan ditingkatkan pelayanan ini
	Bantuan dan Informasi Yang Diberikan Sangat Membantu
	Sudah baik dan memuaskan
	Untuk lansia pendaftaran e-reg cukup sulit krn gaptek
	Sarana dan prasarana sudah cukup baik maupun dengan petugas yang memberikan informasi dan kedepannya dapat dipertahankan.
	Pelayanan pengaduan ditangani dengan baik
	Sudah sangat baik
	Pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah sangat memuaskan
	Sangat puas
	Layanan sangat baik
	Sudah bagus
	Lebih baik dalam pelayanan
	Kinerja sudah baik, tetap dipertahankan dan di tingkatkan. Terima kasih.
	Untuk umkm kalau bisa di permudah supaya lebih meningkatkan produk umkm
	Petugas ramah
	Ruang tunggu sudah nyaman
	Sudah memuaskan
	Infonya sudah lengkap
	Sudah sangat ramah
	Sudah baik
	Semoga ke depannya selalu dapat yg baik seperti saat ini, atau bahkan bisa lebih

Jenis Layanan	Saran/Masukan
	Baik ramah
	Menambahkan kategori pangan lebih banyak
	Mohon untuk aplikasi e-reg di permudah lagi tampilannya karena banyak pelaku usaha yg kesulitan dalam pengisian aplikasinya
	Sudah sangat baik pelayanannya
	Pelayanan baik
	Syaratnya terlalu berat khususnya untuk usaha mikro kecil dan menengah
	Tidak ada
	Jika bisa biaya gratis
	Pelayanan perlu ditingkatkan
	1. Mengapa untuk pendaftaran MD data-data harus di pusatkan di Jakarta kenapa bukan di daerah, sehingga waktu pengurusan lebih cepat dan mudah
	2. Untuk pemeriksaan PSB sebaiknya petugasnya jangan berganti-ganti
	Baik, puas
	Informasi yang diterima sudah sangat jelas
	Puas
	Semoga semakin maju dan terus maju
	Sudah bagus, lanjutkan
	Sudah sangat baik
	Sangat ramah
	Sangat baik
	Sangat membantu
	BPOM jaya
	Sangat membantu
	Tetap mempertahankan yg sudah baik
	Tetap pertahan kan kinerja yang sudah baik
	Untuk semuanya sudah ok, untuk proses pengajuan sampai dapat rekomendasi usahakan 1 hari kerja, terimakasih

