

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DIREKTORAT PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU DAN
EKSPOR IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA,
PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF**

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2025



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



[kmei.bpom](https://www.kmei.bpom.go.id)



[Ditwas KMEI ONAPPZA](#)



[Ditwas KMEI ONAPPZA](#)



kmei.pom.go.id

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	iii
BAB I - PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB II - ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	13
BAB III - HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	15
BAB IV - KESIMPULAN	37
LAMPIRAN	38
1. Kuesioner SKM 2025	38
2. Data Pengolahan Hasil Pengisian SKM 2025	39
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 2025	40
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	44

SURAT PERNYATAAN
NOMOR. OT.03.04.3.5.09.25.116

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nova Emelda, S.Si, MS, Apt
NIP : 19741006 200003 2 001
Jabatan : Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
Unit Kerja : Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

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

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 1 September 2025

Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif



Nova Emelda, S.Si., MS., Apt.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Direktorat Pengawasan Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Direktorat Pengawasan Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Direktorat Pengawasan Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan

masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

Tabel 1. Tahapan pelaksanaan SKM tahun 2025

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

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 310 orang dan sampel sebanyak 72 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut :

Tabel 2. Rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan

No.	Jenis Pelayanan	Populasi selama Tahun 2024	Sampel
1	Analisis Hasil Pengawasan Dalam Rangka Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika dan Prekursor	49	13
2	Surat Keterangan Impor Obat dan Bahan Obat	218	48
3	Persetujuan Iklan Obat	43	11
Jumlah		310	72

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 72 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Rincian karakteristik responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	28	38,9%
		Perempuan	44	61,1%
	Pendidikan	SMA/Sederajat	0	0%
		D1/D2/D3	7	9,7%
		D4/S1	27	37,5%
		S2/Profesi/S3	38	52,8%
	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa*	3	4,2%
		Pegawai BUMN/D	4	5,6%
		Pegawai Swasta	63	87,5%
		Wiraswasta	2	2,8%
	Usia	≤ 25 Tahun	1	1,4%
		26 – 30 Tahun	16	22,2%
		31 – 35 Tahun	17	23,6%
		36 – 40 Tahun	14	19,5%
		≥ 41 Tahun	24	33,3%
	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	72	100%
		Disabilitas	0	0%
	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

*Adanya responden dengan pilihan pekerjaan pelajar/mahasiswa dimungkinkan karena kesalahan pengisian oleh responden, mengingat responden yang dikirimkan tautan survey merupakan representatif dari perusahaan penerima layanan.

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai SKM Per Unsur pada Jenis Layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM
AHP dalam Rangka Ekspor Impor NPP	91.03	91.03	90.60	96.15	91.03	93.59	93.59	92.31	88.46	91.98
SKI Obat dan Bahan Obat	90.97	92.01	91.09	95.14	91.67	92.36	93.40	92.36	90.97	92.22
Persetujuan Iklan Obat	96.97	100.00	96.97	98.48	96.97	98.48	100.00	96.97	95.45	97.81
Rerata IKM Per Unsur	91.90	93.06	91.90	95.83	92,36	93.52	94.44	93.06	91.20	93.03
IKM Unit Layanan	93.03									
Mutu Unit Layanan	A (Sangat Baik)									

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif **Sangat Baik**, dengan nilai IKM sebesar **93,03**.

Tabel 5. Perbandingan Nilai IKM per unsur layanan tahun 2024 dan 2025

Unsur Pelayanan		2024	2025	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	91,31	91,90	0,59
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,08	93,06	1,98
U3	Waktu Penyelesaian	90,53	91,90	1,37
U4	Biaya/Tarif	94,84	95,83	0,99
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,31	92,36	1,05
U6	Kompetensi Pelaksana	92,49	93,52	1,03
U7	Perilaku Pelaksana	93,66	94,44	0,78
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,49	93,06	0,57
U9	Sarana dan Prasarana	92,49	91,20	-1,29
Nilai SKM Unit Layanan		92,24	93,03	0,79

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)

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa unsur Sarana dan Prasarana (U9) mendapatkan nilai terendah yaitu 91,20. Pelaku usaha mengeluhkan lahan parkir yang terbatas di area Badan POM pada saat sedang berkonsultasi tatap muka. Terkait hal ini telah ditetapkan kriteria pengguna parkir di lingkungan BPOM sesuai Surat Penyampaian Fasilitas Parkir Kendaraan Bermotor di Lingkungan Badan POM Nomor B-RT.02.25.252.10.23.361 tanggal 18 Oktober 2023. Kemungkinan pelaku usaha datang di hari saat pelayanan tatap muka sedang ramai sehingga lahan parkir kurang memadai.

Unsur dengan nilai terendah selanjutnya yaitu Persyaratan (U1) dan Waktu Penyelesaian (U3) yang mendapatkan nilai 91,90 adalah nilai terendah kedua. Terkait persyaratan, keluhan pelaku usaha yaitu “Adanya perbedaan persepsi terkait dokumen yang diperlukan untuk kelengkapan dan ketepatan persyaratan Surat Keterangan Impor Obat dan Bahan Obat”, hal ini dapat disebabkan oleh belum seragamnya pemahaman antar evaluator SKI, dan adanya transisi personel baru. Terkait hal tersebut, Tim Kerja Pengawasan Ekspor Impor Obat dan NPP telah melaksanakan kegiatan “*Sharing Knowledge* dalam Rangka *Refreshment* Evaluator dan Update Isu-Isu Pada Saat Evaluasi SKI, AHP, dan CPP” pada tanggal 6 Mei 2025, sehingga dapat memitigasi kesalahan dalam melakukan evaluasi permohonan penerbitan izin. Dalam penilaian unsur Waktu Penyelesaian, tidak terdapat masukan atau keluhan pelaku usaha terkait pelayanan SKI, AHP ataupun Persetujuan Iklan Obat. Terkait adanya satu masukan pengguna layanan terkait perlu peningkatan responsivitas terhadap konsultasi SAS (*Special Access Scheme*) yang bukan merupakan layanan di Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif memang seringkali salah sasaran. Petugas pelayanan publik telah memberikan informasi lanjutan pada setiap pengguna layanan yang berkonsultasi melalui kanal pengaduan kami, dengan memberikan kontak nomor konsultasi yang sesuai untuk konsultasi SAS yaitu kepada Direktorat Registrasi Obat.

Begitu juga unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 92,36. Berdasarkan hasil identifikasi saat pelayanan, hal ini disebabkan pengguna layanan belum memahami dengan baik dan benar produk spesifikasi pada setiap layanan. Berdasarkan hasil survei, nilai yang relatif lebih rendah ditunjukkan pada hasil survei pada layanan AHP dalam Rangka Ekspor Impor NPP (91,03) dan Layanan SKI Obat dan Bahan Obat (91,67). Sebagai tindak lanjut, Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif telah melaksanakan Forum Konsultasi Publik dan Permintaan masukan terhadap Standar Pelayanan pada tanggal 16 Mei 2025. Adapun kegiatan ini dilakukan secara berkala paling sedikit 1 tahun sekali.

Secara keseluruhan, hasil SKM 2025 menunjukkan bahwa pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif berjalan dengan sangat baik. Penurunan nilai pada beberapa unsur dan jenis layanan yang terjadi, tidak menjadi indikator penurunan mutu secara umum, melainkan menjadi bahan evaluasi dalam karena adanya peningkatan ekspektasi pengguna terhadap layanan di Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif.

Dengan tindak lanjut yang telah dilakukan dan berkelanjutan, Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif diharapkan mampu mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima. Uraian rinci terkait tindak lanjut yang telah dilakukan terhadap unsur-unsur layanan akan disajikan dalam Tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6. Tindak Lanjut Hasil SKM 2025 Berdasarkan Unsur Jenis Layanan

No	Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC	Status
1	Sarana dan Prasarana (91.20)	Pengguna layanan mengeluhkan terbatasnya area parkir di Lingkungan BPOM. Penetapan kriteria pengguna parkir di lingkungan BPOM sesuai Surat Penyampaian Fasilitas Parkir Kendaraan Bermotor di Lingkungan Badan POM Nomor B-RT.02.25.252.10.23.361 tanggal 18 Oktober 2023.	N/A	Sudah dilaksanakan	Ketua Tim Kerja Peningkatan Pelayanan Publik	Closed
2	Persyaratan (91.90)	Adanya perbedaan persepsi terkait dokumen yang diperlukan untuk kelengkapan dan ketepatan persyaratan Surat Keterangan Impor Obat dan Bahan Obat	Melaksanakan kegiatan Sharing Knowledge dalam Rangka Refreshment Evaluator dan Update Isu-Isu Pada Saat Evaluasi SKI, AHP, dan CPP sehingga dapat memitigasi kesalahan dalam melakukan evaluasi permohonan penerbitan izin.	Sudah dilaksanakan pada tanggal 6 Mei 2025	Ketua Tim Kerja Pengawasan Eksim ONPP	Closed
3	Waktu Penyelesaian (91.90)	Pengguna layanan mengeluhkan perlunya peningkatan respon konsultasi terutama untuk konsultasi SAS	SAS bukan merupakan layanan Ditwas KMEIONAPPZA. Pada sesi konsultasi, petugas pelayanan publik akan	Sudah dilaksanakan pada Januari 2025	Ketua Tim Kerja Peningkatan Pelayanan Publik	Closed

No	Unsur	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC	Status
			memberitahukan kontak konsultasi SAS yang sesuai kepada pengguna layanan.			
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (92.36)	Pengguna layanan belum memahami dengan baik dan benar produk spesifikasi pada setiap layanan.	Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik dan Permintaan masukan terhadap Standar Pelayanan secara berkala (paling sedikit 1 tahun sekali)	Telah dilaksanakan pada 16 Mei 2025	Ketua Tim Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Closed

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran dan masukan yang didapatkan saat pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan perlu menjadi perhatian untuk dibuatkan rencana tindak lanjut sesuai Tabel 7 yaitu sebagai berikut:

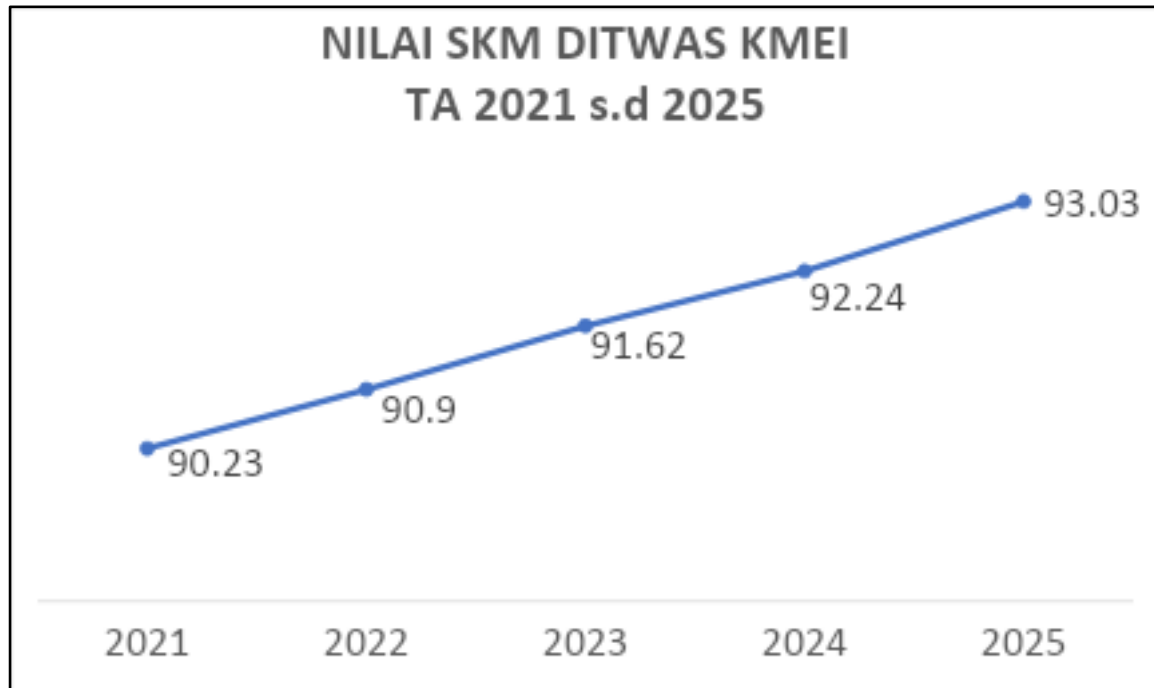
Tabel 7. Tindak Lanjut Saran dan Masukan Berdasarkan Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
1.	Surat Keterangan Impor	Untuk verifikator agar lebih teliti lagi dalam memeriksa dokumen SKI, karena kami sering mengupload sesuai tolakan BPOM namun tetap ditolak dengan alasan Lampiran belum dikirimkan padahal sudah. Selain itu mohon untuk cek NIE sampe halaman terakhir karena terkadang meminta dokumen form registrasi padahal sudah kita lampirkan di halaman selanjutnya.	Hal ini karena adanya gangguan/error pada sistem. Saat sistem error penanganan dilakukan oleh Pusdatin, Ditwas KMEIONAPPZA akan menyampaikan keluhan/pengaduan kepada Pusdatin	Sudah terlaksana
		Pelayan sudah cukup baik, tetapi terkadang membutuhkan waktu yang lama untuk respon. Mohon untuk system dapat diperbaiki karena seringkali error.		
		Sejauh ini BPOM merupakan lembaga pemerintah yang cukup cepat dalam meresponse, namun terkadang masih ditemukan perbedaan persepsi terkait tafsir dari peraturan BPOM yang disampaikan oleh evaluator dari masing-masing bidang, semoga kedepannya bisa lebih seragam Terima kasih	Telah dilaksanakan kegiatan <i>Sharing Knowledge</i> dalam Rangka Refreshment Evaluator dan Update Isu-Isu Pada Saat Evaluasi SKI, AHP, dan CPP pada tanggal 6 Mei 2025	Sudah terlaksana pada tanggal 6 Mei 2025

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
		Untuk pelayanan saat ini sudah sangat baik, namun perlu diseragamkan lagi untuk standart penilaian setiap evaluator. Terimakasih banyak		
2.	Persetujuan Iklan Obat	Layanan Iklan Obat merupakan salah satu contoh proyeksi yang baik di Badan POM yang terjadi antara kerjasama antara OSS (BPKPM) dan sistem BPOM (SIAPIK) yang telah eksisting, namun mampu mengakomodir/ mengintegrasikan sistem baru dan yang sudah ada dapat berjalan baik. Hanya ada sedikit kendala minor yang sesekali masih terjadi gangguan teknis seperti penerbitan SPB ataupun SK. Namun tidak menjadi suatu kendala yang berarti. Terima kasih.	Saat ini Direktorat Pengawasan KMEI bersama dengan Pusdatin sedang dalam tahap pengembangan SIAPIK	TW IV 2025
		Terima kasih atas pelayanan primanya Masukan : agar siapik dapat diupgrade	Saat ini Direktorat Pengawasan KMEI bersama dengan Pusdatin sedang dalam tahap pengembangan SIAPIK	TW IV 2025
		Biaya pengajuan iklan untuk jalur notifikasi dibedakan dengan jalur reguler.	Melakukan koordinasi dan pengawalan penetapan Revisi PP 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan yang saat ini sedang dalam tahap harmonisasi.	TW IV 2025

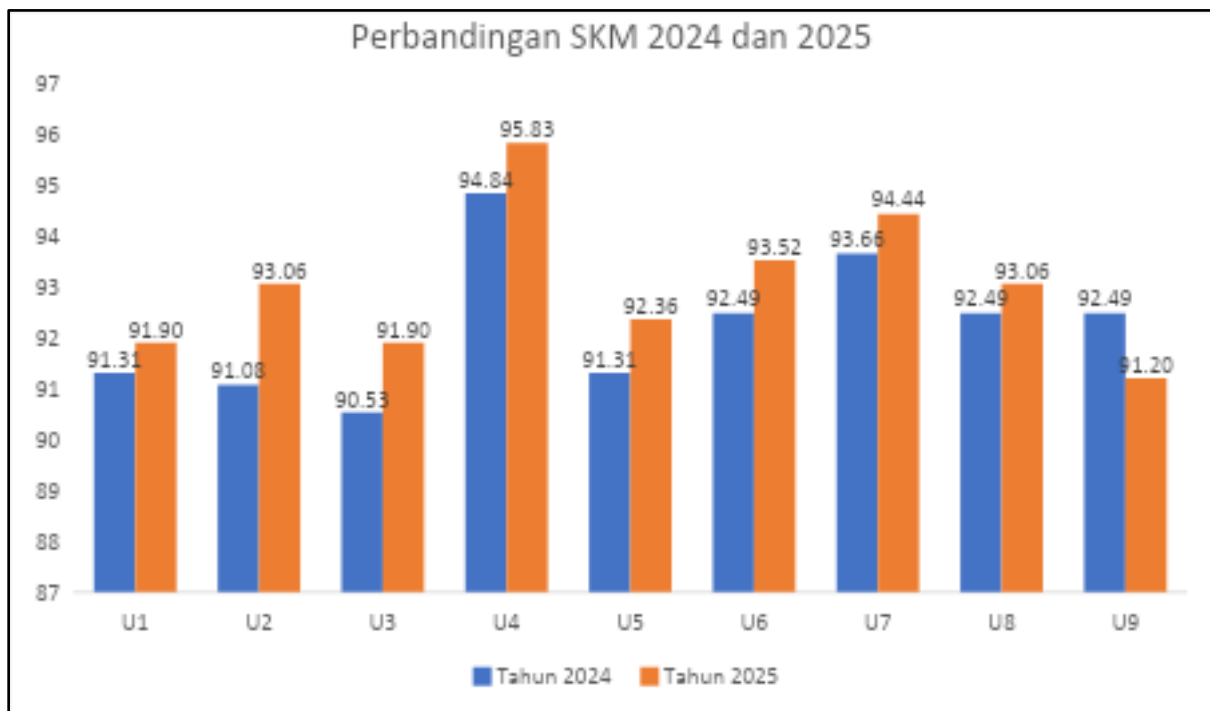
2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 1. Grafik Nilai SKM 2021 s.d 2025

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa selama kurun waktu 5 tahun terakhir terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif.



Gambar 2. Grafik Perbandingan Nilai SKM tahun 2024 dan 2025

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan. Antara lain dengan adanya program inovasi yang dilaksanakan berupa percepatan evaluasi, simplifikasi alur permohonan dan persyaratan layanan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

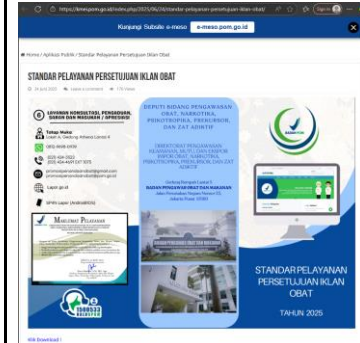
Tabel 8. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	91,31
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,08
3	Waktu Penyelesaian	90,53
4	Biaya/Tarif	94,84
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,31
6	Kompetensi Pelaksana	92,49
7	Perilaku Pelaksana	93,66
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,49
9	Sarana dan Prasarana	92,49

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2024

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan	
1	Penyusunan materi sosialisasi melalui sosial media.	Sudah	1. Menyusun dan mempublikasikan STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN SURAT KETERANGAN IMPOR (SKI) OBAT DAN BAHAN OBAT pada instagram kmei.bpom dan Website KMEI. Tidak ada kendala yang berarti.		
			2. Menyusun dan mempublikasikan STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN ANALISIS HASIL PENGAWASAN (AHP) NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, DAN PREKURSOR FARMASI pada instagram kmei.bpom dan Website KMEI. Tidak ada kendala yang berarti.		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
			3. Menyusun dan mempublikasikan STANDAR PELAYANAN PERSETUJUAN IKLAN OBAT pada instagram kmei.bpom dan Website KMEI. Tidak ada kendala yang berarti.	 
2.	Penyusunan materi sosialisasi melalui leaflet pada 9 Agustus 2024 dan telah ditempatkan pada loket A dan B Gedung Athena Lantai 4 pada 12 Agustus 2024.	Sudah	Menyusun materi leaflet Standar Pelayanan: - Permohonan Surat Keterangan Impor (SKI) - Permohonan Analisis Hasil Pengawasan (AHP) Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Farmasi - Persetujuan Iklan Obat Tidak ada kendala yang berarti.	a. Permohonan Surat Keterangan Impor (SKI)

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

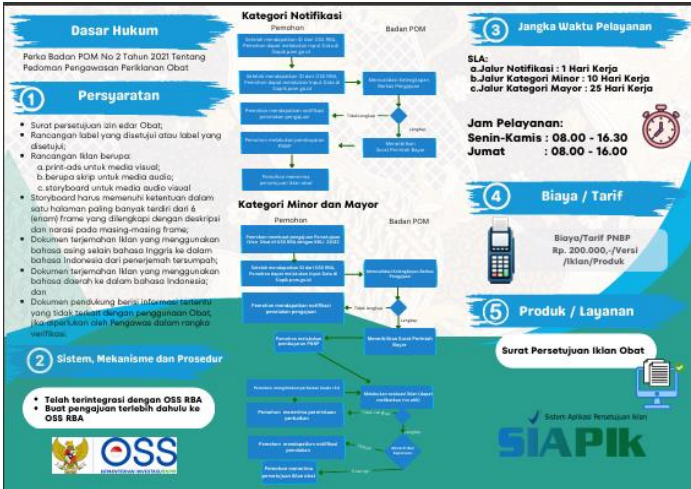
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				1 PERSYARATAN Obat - Memorandum Edar (ME) - Sertifikat Analisis (SA) - Faktur Invoice - Vaksin - Sertifikat pelulusan Batch/Lot (Batch/Lot Release Certificate) - Prosedur ingkungan batch/lot (Summary batch/lot protocol) yang diterbitkan oleh produsen - Aktif Surat Kuasa Pemusnahan dalam bentuk data umum Notaris untuk Importir bukan Pemegang HAK - Masa Simpan minimal: ≥ 2 (dua) tahun dari masa simpan untuk obat ≥ 3 (tiga) tahun untuk produk biologis - Data lainnya untuk pemastian aspek keamanan mutu dan integritas data (JL, PO, Himpun Distribusi, KIB, dll) Bahan Obat - Sertifikat Analisis (SA) - Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan - Surat pernyataan tujuan penggunaan/bahan pemrosesan - Faktur Invoice - Bahan Obat Biokontrol dilengkapi dengan Sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) yang masih berlaku dan ditandatangani oleh kepala yang dikeluarkan oleh otoritas pengawas obat setempat dan atau otoritas pengawas obat nasional - Bahan Obat yang berasal dari produk biologis dan dari hewan, diperlakukan dengan cara penanganan asal bahan - Bahan Obat yang berasal dari produk biologis berupa bahan cakar harus dilengkapi dengan prosedur ingkungan batch/lot (summary batch/lot protocol) yang diterbitkan oleh produsen - Data lainnya untuk pemastian aspek keamanan mutu dan integritas data (JL, PO, Himpun Distribusi, KIB, dll) 2 SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR 01 Login e-bpom.pom.go.id 02 Pengajuan Online 03 Pembayaran PNBP Online 04 Evaluasi 05 Penerbitan SKI 3 JANGKA WAKTU PELAYANAN SLA 5 Jam Kerja 5 Hari Kerja - Khusus Bahan Obat Obat (termasuk Vaksin) dalam rangka penanggulangan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat - Tertinggi sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan Jam Pelayanan: Senin-Kamis : 08.00 - 16.30 Jumat : 08.00 - 16.00 4 BIAYA / TARIF PNBP Rp 60.000 Bahan Baku Obat Rp 100.000 Obat jadi 5 PRODUK / LAYANAN Surat Keterangan Import (SKI)

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				1 PERSYARATAN • Import Untuk kepentingan pelayanan kesehatan: 1. Rencana kebutuhan tahunan dari IF atau Lembaga Ilmu Pengetahuan (LIP) yang telah disetujui Kementerian Kesehatan pada periode tahun berjalan. 2. Surat permohonan tahun berjalan impor: Naskabah, Penerimaan, atau Penerimaan Formasi (NPP) atau Surat Penunjukan Impor (SPI) sesuai. 3. Laporan realisasi impor rencana pada tahun berjalan. 4. Laporan realisasi impor rencana pada tahun berjalan. 5. Laporan realisasi impor rencana pada tahun berjalan. 6. Laporan realisasi impor rencana pada tahun berjalan. 7. Laporan realisasi impor rencana pada tahun berjalan. 8. Laporan realisasi impor rencana pada tahun berjalan. 9. Laporan realisasi impor rencana pada tahun berjalan. 10. Laporan realisasi impor rencana pada tahun berjalan. • Import Untuk pengembangan ilmu pengetahuan: 1. Rencana kebutuhan tahunan dari IF atau Lembaga Ilmu Pengetahuan (LIP) yang telah disetujui Kementerian Kesehatan pada periode tahun berjalan. 2. Surat permohonan tahun berjalan impor: Naskabah, Penerimaan, atau Penerimaan Formasi (NPP) atau Surat Penunjukan Impor (SPI) sesuai. 3. Laporan realisasi impor rencana pada tahun berjalan. 4. Laporan realisasi impor rencana pada tahun berjalan. 5. Laporan realisasi impor rencana pada tahun berjalan. 6. Laporan realisasi impor rencana pada tahun berjalan. 7. Laporan realisasi impor rencana pada tahun berjalan. 8. Laporan realisasi impor rencana pada tahun berjalan. 9. Laporan realisasi impor rencana pada tahun berjalan. 10. Laporan realisasi impor rencana pada tahun berjalan. • Untuk keperluan Ekspor: 1. Surat permohonan tahun berjalan ekspor: Naskabah, Penerimaan, atau Penerimaan Formasi (NPP) atau Surat Penunjukan Ekspor (SPE) sesuai. 2. Laporan realisasi ekspor rencana pada tahun berjalan. 3. Laporan realisasi ekspor rencana pada tahun berjalan. 4. Laporan realisasi ekspor rencana pada tahun berjalan. 5. Laporan realisasi ekspor rencana pada tahun berjalan. 6. Laporan realisasi ekspor rencana pada tahun berjalan. 7. Laporan realisasi ekspor rencana pada tahun berjalan. 8. Laporan realisasi ekspor rencana pada tahun berjalan. 9. Laporan realisasi ekspor rencana pada tahun berjalan. 10. Laporan realisasi ekspor rencana pada tahun berjalan. 2 SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR Alur Permohonan AHP Import Alur Permohonan AHP Ekspor 3 JANGKA WAKTU PELAYANAN SIA 3 (tiga) Hari Kerja Tertanggung jawab surat perintah permohonan: ditandatangani Jam Pelayanan: Senin-Kamis : 08.00 - 16.30 Jumat : 08.00 - 16.00

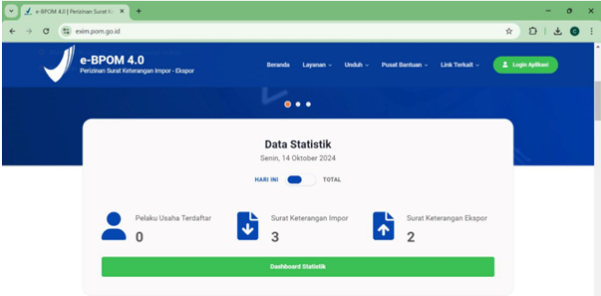
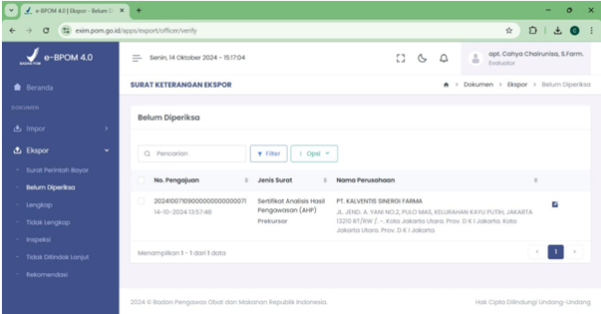
c. Persetujuan Iklan Obat

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				 Dasar Hukum Perka Badan POM No 2 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pengawasan Periklanan Obat 1 Persyaratan - Surat persetujuan izin edar Obat; - Rancangan label yang disetujui atau label yang disetujui; - Rancangan iklan berupa: a. print-ads untuk media visual; b. berupa skrip untuk media audio; c. storyboard untuk media audio visual - Storyboard harus memenuhi ketentuan dalam satu halaman paling banyak terdiri dari 6 (enam) frame yang dilengkapi dengan deskripsi dan narasi pada masing-masing frame; - Dokumen terjemahan Iklan yang menggunakan bahasa asing selain bahasa Inggris ke dalam bahasa Indonesia dari penerjemah terumpah; - Dokumen terjemahan Iklan yang menggunakan bahasa daerah ke dalam bahasa Indonesia; dan - Dokumen pendukung berisi informasi tertentu yang tidak sejalan dengan penggunaan Obat, jika diperlukan oleh Pengawas dalam rangka verifikasi. 2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur - Telah terintegrasi dengan OSS RBA - Buat pengajuan terlebih dahulu ke OSS RBA Kategori Notifikasi Kategori Minor dan Mayor 3 Jangka Waktu Pelayanan SLA: a. Jalur Notifikasi : 1 Hari Kerja b. Jalur Kategori Minor : 10 Hari Kerja c. Jalur Kategori Mayor : 25 Hari Kerja Jam Pelayanan: Senin-Kamis : 08.00 - 16.30 Jumat : 08.00 - 16.00 4 Biaya / Tarif Biaya/Tarif PNBP Rp. 200.000,-/Versi /Iklan/Produk 5 Produk / Layanan Surat Persetujuan Iklan Obat Sistem Aplikasi Perizinan Iklan SI APIK

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

				Brosur SP di Loker A (Persetujuan Iklan Obat) dan Loker B (SKI Obat dan AHP NPP) Gedung Athena Lantai 4 a. Loker A  b. Loker B 
--	--	--	--	---

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
3.	Pengajuan permohonan AHP melalui sistem baru exim.pom.go.id dan koordinasi dengan Pusdatin BPOM.	Sudah	Pembuatan sistem e-bpom 4.0 (exim.pom.go.id) untuk pengajuan permohonan AHP. Namun sampai saat ini masih terdapat beberapa kendala sistem e-bpom 4.0 maupun e-bpom dan kendala tersebut dikoordinasikan dengan Pusdatin	TL SKM Waktu Penyelesaian untuk Layanan AHP (Sistem e-bpom 4.0 baru https://exim.pom.go.id/)  

				 BADAN POM BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia Telp. (021) 4244691, 4209221, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax : 4245139 Email : halobpom@pom.go.id ; Website : www.pom.go.id Nomor : B-PW.01.14.35.08.24.1365 Jakarta, 22 Agustus 2024 Lampiran : - Hal : Undangan Rapat Pembahasan Kendala Sistem e-bpom NPP Yth. 1. Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 2. Pengembang e-bpom 4.0 di Tempat Sehubungan dengan adanya kendala yang dialami oleh pelaku usaha dan evaluator pada pengajuan Permohonan Analisis Hasil Pengawasan (AHP) melalui exim.pom.go.id, kami mengundang Saudara untuk hadir secara daring dalam pembahasan kendala sistem e-bpom NPP yang dilaksanakan pada: Hari/Tanggal : Jumat, 23 Agustus 2024 Waktu : 09.00 - selesai Tempat : Zoom Meeting Personal Meeting ID : 3650708755 Passcode : 032839 Demikian undangan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih. Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Makanan, Kosmetika, Prekursor, dan Bahan Adiktif   Nova Emelda, S.Sn.
--	--	--	--	---

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DIREKTORAT PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU DAN EKSPOR IMPOR OBAT DAN NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF LAPORAN Yth. : Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif Dari : Ketua Tim Kerja Pengawasan Ekspor Impor Obat dan NPP Hal : Laporan Rapat Evaluasi Hasil Implementasi Pengajuan Permohonan Analisis Hasil Pengawasan Ekspor Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor melalui exim.pom.go.id Tanggal : 23 Agustus 2024 Sehubungan dengan telah dilaksanakannya Rapat Evaluasi Hasil Implementasi Pengajuan Permohonan Analisis Hasil Pengawasan Ekspor Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor melalui exim.pom.go.id, terkait implementasi Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 1 Tahun 2024 tentang Persyaratan dan Tata Cara Permohonan Analisis Hasil Pengawasan dalam angka Impor dan Ekspor Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor dan integrasi sistem Perizinan NPP dalam sistem <i>Single Submission</i> (SSm) untuk pengajuan AHP impor serta pengajuan AHP ekspor telah melalui exim.pom.go.id, kami laporkan hal-hal sebagai berikut: 1. Rapat dilaksanakan pada hari Jumat tanggal 23 Agustus 2024 dengan dihadiri oleh Pusdatin, Tim Pengembang exim.pom.go.id dan Tim Kerja Pengawasan Eksim ONPP Ditwas KMEIONAPPZA. 2. Proses pengajuan AHP Impor melalui SSm Perizinan NPP masih mengalami kendala antara lain sebagai berikut : a. Pengiriman pengajuan AHP impor dari SSm ke e-bpom NPP gagal dilakukan dengan notifikasi "Proses Penerimaan oleh BPOM gagal"

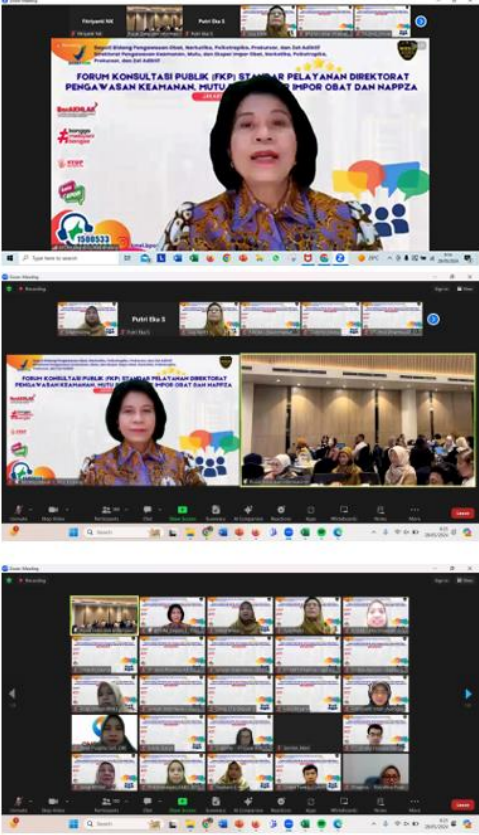
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				b. Pengembalian ajukan AHP yang ditolak karena ada permintaan tambahan data dari evaluator tidak dapat dilakukan dengan notifikasi "Proses Penerimaan oleh BPOM gagal" 3. Proses evaluasi AHP impor dan ekspor melalui exim.pom.go.id masih mengalami kendala antara lain sebagai berikut: a. Untuk akun PBF pemilik izin Importir Terdaftar (IT) Kolom upload CDOB dan IT masih dalam satu kolom sehingga tidak bisa terlihat masa berlaku CDOB dan ITnya. b. Pemohon tidak dapat menemukan SPE sebelumnya pada saat pengajuan c. Pemohon sebelumnya tidak melakukan input produk jadi pada akun super admin di menu daftar produk sehingga nama zat khasiat tidak muncul pada draft sertifikat AHP d. Tidak tersedia kolom upload matriks dan telaah oleh evaluator e. Kolom isian jumlah yang disetujui sudah terisi dengan jumlah sesuai permohonan dan tidak dapat diubah 4. Pusdatin dan Tim pengembang exim.pom.go.id telah memperbaiki kendala sesuai poin 2 dan 3. 5. Jika terdapat kendala lain dalam proses permohonan AHP akan dikoordinasikan lebih lanjut melalui grup diskusi melalui <i>whatsapp</i>. Demikian kami sampaikan, Mohon arahan Ibu lebih lanjut. Terima kasih  Sri Rahayu, S.I.P., M.Si.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
	Melakukan optimalisasi evaluator melalui refreshment peraturan dan ketentuan iklan obat sehingga proses evaluasi permohonan persetujuan iklan obat oleh evaluator dapat dilaksanakan dengan lebih cepat.	Sudah	Melakukan optimalisasi evaluator melalui refreshment peraturan dan ketentuan iklan obat	 Hello! Refreshment Evaluator IKLAN OBAT Jakarta, 16 Oktober 2024 Apa Itu Iklan Obat? Iklan obat adalah setiap keterangan atau pernyataan mengenai Obat dalam bentuk gambar, tulisan, atau bentuk lain yang dilakukan dengan berbagai cara untuk pemasaran dan/atau perdagangan Obat. Iklan obat harus memenuhi kriteria Objektif, Lengkap dan Tidak Menyesatkan

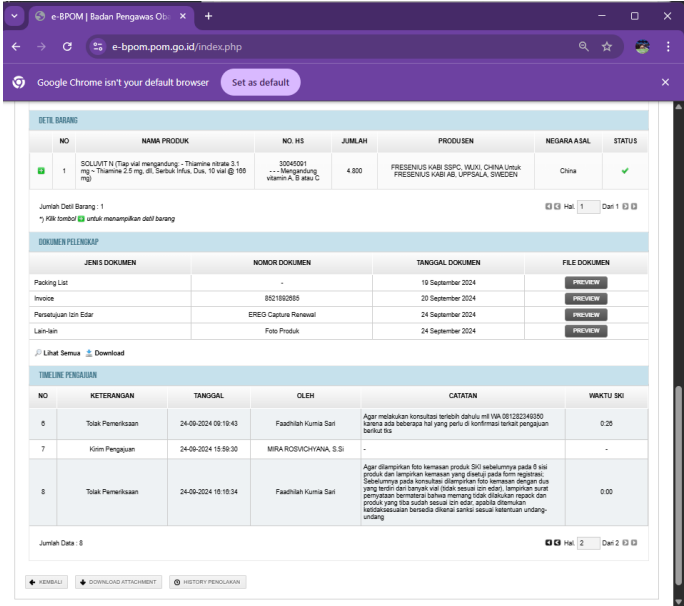
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan																																																												
				Daftar Hadir Kegiatan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, Dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif Agenda : Refreshment Internal Evaluator Iklan Obat Lokasi : Zoom Meeting Waktu : Rabu, 16 Oktober 2024 09:00 s.d Selesai <table><tr><th>No</th><th>Nama</th><th>NIP/NIK</th><th>Jabatan</th><th>Unit Kerja/Instansi</th><th>Jenis Kelamin</th><th>No Tlp</th><th>Email</th><th>Kehadiran</th><th>TTD</th></tr><tr><td>1</td><td>Fitriyanti Nur Khazanah</td><td>19921125020122003</td><td>Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Pertama</td><td>Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, Dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif</td><td>Wanita</td><td>6285723458054</td><td>fitriyanti@pon.go.id</td><td>Datang - WFO</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>Nisa Kurnia Utami</td><td>19940625023212037</td><td>Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Pertama</td><td>Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, Dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif</td><td>Wanita</td><td>081314405075</td><td>nisa.uti@pon.go.id</td><td>Luring - WFO</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>Rizqi Aji Mahenari</td><td>19920103051102300</td><td>Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Pertama</td><td>Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, Dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif</td><td>Wanita</td><td>085789118293</td><td>rizqianaharini@pon.go.id</td><td>Luring - WFO</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>Ruth Febina</td><td>19930220023212035</td><td>Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Pertama</td><td>Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, Dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif</td><td>Wanita</td><td>083815920103</td><td>ruth.febina@pon.go.id</td><td>Datang - WFO</td><td></td></tr><tr><td>5</td><td>Tri Widadarsh</td><td>196709011988032001</td><td>Pengawas Farmasi Dan Makanan Pertama</td><td>Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, Dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif</td><td>Wanita</td><td>081877962536</td><td>tri.widadarsh@pon.go.id</td><td>Datang - WFO</td><td></td></tr></table> 	No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	No Tlp	Email	Kehadiran	TTD	1	Fitriyanti Nur Khazanah	19921125020122003	Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Pertama	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, Dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif	Wanita	6285723458054	fitriyanti@pon.go.id	Datang - WFO		2	Nisa Kurnia Utami	19940625023212037	Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Pertama	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, Dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif	Wanita	081314405075	nisa.uti@pon.go.id	Luring - WFO		3	Rizqi Aji Mahenari	19920103051102300	Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Pertama	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, Dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif	Wanita	085789118293	rizqianaharini@pon.go.id	Luring - WFO		4	Ruth Febina	19930220023212035	Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Pertama	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, Dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif	Wanita	083815920103	ruth.febina@pon.go.id	Datang - WFO		5	Tri Widadarsh	196709011988032001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Pertama	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, Dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif	Wanita	081877962536	tri.widadarsh@pon.go.id	Datang - WFO	
No	Nama	NIP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	No Tlp	Email	Kehadiran	TTD																																																							
1	Fitriyanti Nur Khazanah	19921125020122003	Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Pertama	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, Dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif	Wanita	6285723458054	fitriyanti@pon.go.id	Datang - WFO																																																								
2	Nisa Kurnia Utami	19940625023212037	Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Pertama	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, Dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif	Wanita	081314405075	nisa.uti@pon.go.id	Luring - WFO																																																								
3	Rizqi Aji Mahenari	19920103051102300	Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Pertama	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, Dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif	Wanita	085789118293	rizqianaharini@pon.go.id	Luring - WFO																																																								
4	Ruth Febina	19930220023212035	Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Pertama	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, Dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif	Wanita	083815920103	ruth.febina@pon.go.id	Datang - WFO																																																								
5	Tri Widadarsh	196709011988032001	Pengawas Farmasi Dan Makanan Pertama	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, Dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif	Wanita	081877962536	tri.widadarsh@pon.go.id	Datang - WFO																																																								

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
3	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik dan Permintaan masukan terhadap Standar Pelayanan secara berkala (paling sedikit 1 tahun sekali)	Sudah	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik pada hari Selasa, 28 Mei 2024 bertempat di Fieris Hotel – Rawamangun, Jakarta dan Zoom Meeting dengan Peserta FKP Peserta kegiatan terdiri dari peserta internal dan eksternal dengan rincian sebagai berikut: 1) Peserta eksternal: a) Kementerian PAN-RB; b) Ombudsman RI; c) Akademisi dari FK Universitas Indonesia; d) Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI); e) Gabungan Perusahaan Farmasi Indonesia (GPFI); f) Indonesia Pharmaceutical Manufacturer Group (IPMG); g) Media dari aktual.com h) 30 (tiga puluh) pelaku usaha hadir luring dan 181 (seratus delapan puluh satu) pelaku usaha hadir daring 2) Peserta internal: a) Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat dan NAPPZA; b) Pelaksana layanan publik Penerbitan SKI, AHP dan Persetujuan Iklan Obat; c) Tim Kerja Teknis dan Reformasi Birokrasi Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
			dan Ekspor Impor Obat dan NAPPZA; d) Unit Kerja di Kedeputan 1, 2 dan 3; e) Biro Hukum dan Organisasi	LAMPIRAN IV Dokumentasi Kegiatan 

				  
--	--	--	--	--

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
4	Membuat catatan untuk tolakan tambahan data secara detail, dan ditambahkan informasi kepada pemohon SKI jika permintaan tambahan data belum dimengerti dapat melakukan konsultasi melalui WA/email	Sudah	Membuat catatan tolakan untuk tambahan data pada pengajuan SKI secara detail dan tiinformasikan untuk berkonsultasi terlebih dahulu melalui WA konsultasi 081282349350	 The screenshot displays the e-BPOM (Badan Pengawas Obat dan Makanan) system interface. It shows a product detail page for 'SOLVAT N (Tapiol mengandung - Thiamine nitrate 3.1 mg - Thiamine 2.5 mg, 60 Serbuk Infus, Dose 10 ml @ 100 mg)' with a quantity of 4,800. The product is produced by 'FRESENIUS KABI SSPC, YUXI, CHINA Untuk FRESENIUS KABI AB, UPPSALA, SWEDEN'. The status is 'China' and 'Check'. Below the product details, there is a section for 'DOKUMEN PELAKSI' (Implementation Documents) with a table listing documents like 'Packing List', 'Invoice', 'Perizinan Izin Edar', and 'Lain-lain'. A 'TIMELINE PENGUJIAN' (Testing Timeline) section shows a table with columns for 'NO', 'KETERANGAN' (Description), 'TANGGAL' (Date), 'OLEH' (By), 'CATATAN' (Notes), and 'WAKTU BIK' (Time BIK). The timeline includes events like 'Total Pemeriksaan' and 'Kirim Pengujian'.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 15 April - 18 Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 72 orang mengisi SKM pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor. Layanan Surat Keterangan Impor Obat dan Bahan Obat menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 48 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM **93,03**. Nilai SKM Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana; Persyaratan; Waktu Penyelesaian; dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif, telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 1 September 2025

Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan
Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika,
Prekursor dan Zat Adiktif,



Nova Emelda., S.Si., M.S., Apt
NIP. 19741006 200003 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner SKM 2025

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
**Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika,
Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif**
Surat keterangan impor obat dan bahan obat
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
**Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika,
Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif**
Analisis hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor farmasi
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
**Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika,
Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif**
Persetujuan iklan obat
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

2. Data Pengolahan Hasil Pengisian SKM 2025 (berdasarkan aplikasi sapaapip.pom.go.id)

1. Tahun		2025																			
2. Unit Kerja		Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif																			
3. No	4. Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/ perusahaan tempat bekerja/ aktivitas	Presentase tahapan pengisian (%)	U1 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9 U10										Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
5	1. Persetujuan iklan obat	15/04/2025 13:18	Anisias Paramita S	33	Perempuan	8569339199	SD/Proteksi	Pegawai swasta	PT Procter & Gamble Home Products Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas pelayanan publik dari Tn Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif. Seiring dengan perkembangan teknologi, diharapkan pelayanan publik dapat semakin meningkat dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Terima kasih.
6	2. Persetujuan iklan obat	16/04/2025 16:07	Anggi Ramdhani Nugraha	39	Laki-laki	8579562002	SD/Proteksi	Pegawai swasta	PT Darya-Yulia Laboratoria Tbk	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
7	3. Persetujuan iklan obat	07/05/2025 12:42	Mulyadi Fah	50	Laki-laki	8586754463	SD/Proteksi	Pegawai swasta	PT. PRATAPAN NIRMALA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Luar black Penerimaan Iklan Obat, Sangat membantu dan cepat. Menemukan perseroan iklan sesuai target. Terima kasih.
8	4. Persetujuan iklan obat	07/05/2025 14:43	Sakshi Sakin	44	Perempuan	810323984	SD	Pegawai swasta	PT Medilama Laboratoris	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
9	5. Persetujuan iklan obat	16/05/2025 14:07	Yono Jaukumadewi	39	Perempuan	8178626336	SD	Pegawai swasta	PT Pharo Indonesia	99	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Luar black Penerimaan Iklan Obat, Sangat membantu dan cepat. Menemukan perseroan iklan sesuai target. Terima kasih.
10	6. Persetujuan iklan obat	23/05/2025 08:54	Lukli Pramasti	26	Perempuan	8107825630	SD/Proteksi	Pegawai swasta	PT Pharma Health Care	95	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
11	7. Persetujuan iklan obat	23/05/2025 09:39	Yolanda Fritta Sari	36	Perempuan	8521800942	SD/Proteksi	Pegawai swasta	PT. Combiqar	98	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Dalam perbaikan Persetujuan Iklan Obat sangat cepat, sesuai dengan timeline yang sudah ditetapkan. Pelayanan sangat responsif.
12	8. Persetujuan iklan obat	16/06/2025 16:07	Adiga Hidayat	37	Laki-laki	8125999790	SD/Proteksi	Pegawai swasta	PT. Aliza Pharmaceuticals Indonesia	99	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
13	9. Persetujuan iklan obat	16/06/2025 16:50	Vidia Harasta	36	Perempuan	8129781474	SD/Proteksi	Pegawai swasta	PT. Polio Laboratoria Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan publik sudah berjalan dengan baik dan transparan.
14	10. Persetujuan iklan obat	16/06/2025 17:18	Eva Kurnia Septiana	35	Perempuan	8129781474	SD/Proteksi	Pegawai swasta	PT. Koinimes	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
15	11. Persetujuan iklan obat	16/06/2025 18:35	Rizkiwati Fariha Djengko	39	Perempuan	811859446	SD	Pegawai swasta	PT. Johnson & Johnson Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas pelayanan prima yang sangat cepat, dapat diandalkan, dan dengan jalur registrasi.
16	12. Surat keterangan impor obat dan bahan obat	29/04/2025 18:22	Mulya Ghuroni Hasan	31	Laki-laki	222033796	SD	Pegawai BUMN	PERUSAHAAN PERGERAKAN (PERGERO) PT. BGO (PAPAK DINAGAT PT. BGO FARMA PRESISI)	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
17	13. Surat keterangan impor obat dan bahan obat	29/04/2025 18:25	Ami Supriana	40	Laki-laki	8188862249	DIC/DG03	Pegawai swasta	PT. Timan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Direktoral KEMH, sangat membantu.
18	14. Surat keterangan impor obat dan bahan obat	29/04/2025 18:40	Angi Mulyadi Sire, S.Si, NM	54	Laki-laki	84	SD/Proteksi	Pegawai swasta	PT. Tazara Pirmatana	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
19	15. Surat keterangan impor obat dan bahan obat	29/04/2025 19:20	Ruklan Kandi Marlon	40	Laki-laki	812674000	SD	Pegawai swasta	PT. EBFENUTAS	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga tetap dengan layanan prima.
20	16. Surat keterangan impor obat dan bahan obat	29/04/2025 19:59	Melana	19	Laki-laki	812670300	SD	Pegawai swasta	PT. EBFENUTAS	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
21	17. Surat keterangan impor obat dan bahan obat	29/04/2025 19:55	Angi Chandrajaya	54	Laki-laki	857820089	DIC/DG03	Pegawai swasta	PT. Paripat Mandiri Pt. Yehudo Farmadama	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan prima yang sudah ada. Terima kasih.
22	18. Surat keterangan impor obat dan bahan obat	30/04/2025 19:36	Supriyanto Supriyanto Setiawan	64	Laki-laki	91538193	SD/Proteksi	Pegawai swasta	PT. Mediprima Multi Data	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
23	19. Surat keterangan impor obat dan bahan obat	30/04/2025 19:42	Ratu Rostiani	35	Perempuan	8128893493	SD/Proteksi	Pegawai swasta	PT. Siga Huzada	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semakin di tingkatkan lagi pelayanan publik yang prima dan cepat tanggap. Terima kasih.
24	20. Surat keterangan impor obat dan bahan obat	30/04/2025 19:54	Handayani Adi Putri	29	Perempuan	8138298946	SD	Pegawai swasta	PT. Siga Samira Magatama	90	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	21. Surat keterangan impor obat dan bahan obat	07/05/2025 08:55	Stewart Cahyadi	48	Laki-laki	8180798191	SD	Pegawai swasta	PT. Tiga Sili and Jaya	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Agar kinerja dapat lebih baik lagi dari sebelumnya.
26	22. Surat keterangan impor obat dan bahan obat	07/05/2025 09:45	Yagat Basari	40	Laki-laki	8572447233	DIC/DG03	Pegawai swasta	PT. Amaro Pharma Global	80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	23. Surat keterangan impor obat dan bahan obat	07/05/2025 10:09	Rita Mediana	39	Perempuan	8578862120	SD/Proteksi	Pegawai swasta	PT. CIO OTTO	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih. Pelayanan SHI sesuai timeline dan cara pikir dengan pelayanan prima.
28	24. Surat keterangan impor obat dan bahan obat	07/05/2025 10:18	Teti Goseeli	49	Perempuan	8186865029	SD/Proteksi	Pegawai swasta	PT. Pyramid Farma Tbk	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

Survei Kepuasan Masyarakat

Ekspor Data

Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat

Urutkan & Filter

Cari

20

Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	Aksi
2025	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	72	72	91.90	93.06	91.90	95.83	92.36	93.52	94.44	93.06	91.20	93.03		

Survei Kepuasan Masyarakat

Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

Back

Upload

Download

Tahun:

2025

Unit Kerja:

Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

Laporan:

Layanan

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Persetujuan iklan obat	11	11	96.97	100.00	96.97	98.48	96.97	98.48	100.00	96.97	95.45	97.81
2		Surat keterangan impor obat dan bahan obat	48	48	90.97	92.01	91.09	95.14	91.67	92.36	93.40	92.36	90.97	92.22
3		Analisis hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor farmasi	13	13	91.03	91.03	90.60	96.15	91.03	93.59	93.59	92.31	88.46	91.98

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 2025

a. SK Tim Pelaksana SKM 2025



BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244691, 4209221, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax : 4245139
Email : halobpom@pom.go.id ; Website : www.pom.go.id

- 2 -

KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU DAN EKSPOR IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF NOMOR HK.02.02.35.03.25.28B TAHUN 2025

TENTANG

SK PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025 DIREKTUR PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU DAN EKSPOR IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

- Menimbang :
- a. bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu area Pembangunan Zona Integritas di Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif;
 - b. bahwa dalam rangka menerapkan Zona Integritas melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal mewujudkan pelayanan publik yang prima perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik;
 - c. bahwa sebagai upaya peningkatan pelayanan publik perlu dilakukan penilaian kinerja yang melibatkan masyarakat terhadap layanan yang diberikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang secara berkala dilakukan;
 - d. bahwa terdapat restrukturisasi organisasi dan redistribusi pegawai sehingga perlu dilakukan pembentukan terhadap tim kerja Reformasi Birokrasi di Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif;
 - e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, c dan d perlu ditetapkan Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif.

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;
7. Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengawasan Periklanan Obat;
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 8 Tahun 2022 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; dan

- 3 -

12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Persyaratan dan Tata Cara Permohonan Analisis Hasil Pengawasan Dalam Rangka Impor dan Ekspor Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi

- Memperhatikan :
1. Maksud Pelayanan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif Nomor HK.02.02.35.08.24.93.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
1. KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU DAN EKSPOR IMPOR OBAT DAN NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF TENTANG SK PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025.

- Kesatu :
1. Membentuk dan Mengesahkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (Tim SKM) di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif.

- Kedua :
1. Tim Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari :
Penanggung Jawab : Nova Emelda S.Si., M.S., Apt.
Ketua : Eka Irmawati Achmad, S.Farm, Apt.
Anggota : 1. Apt. Cahya Chairunisa, S.Farm.
2. Apt. Ruth Febrina, S.Farm.
3. Rizka Amilia Methas, S.Farm., Apt.

- Ketiga :
1. Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum Pertama mempunyai tugas melakukan persiapan, melaksanakan, melakukan analisis data, serta melaporkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

- 4 -

Keempat

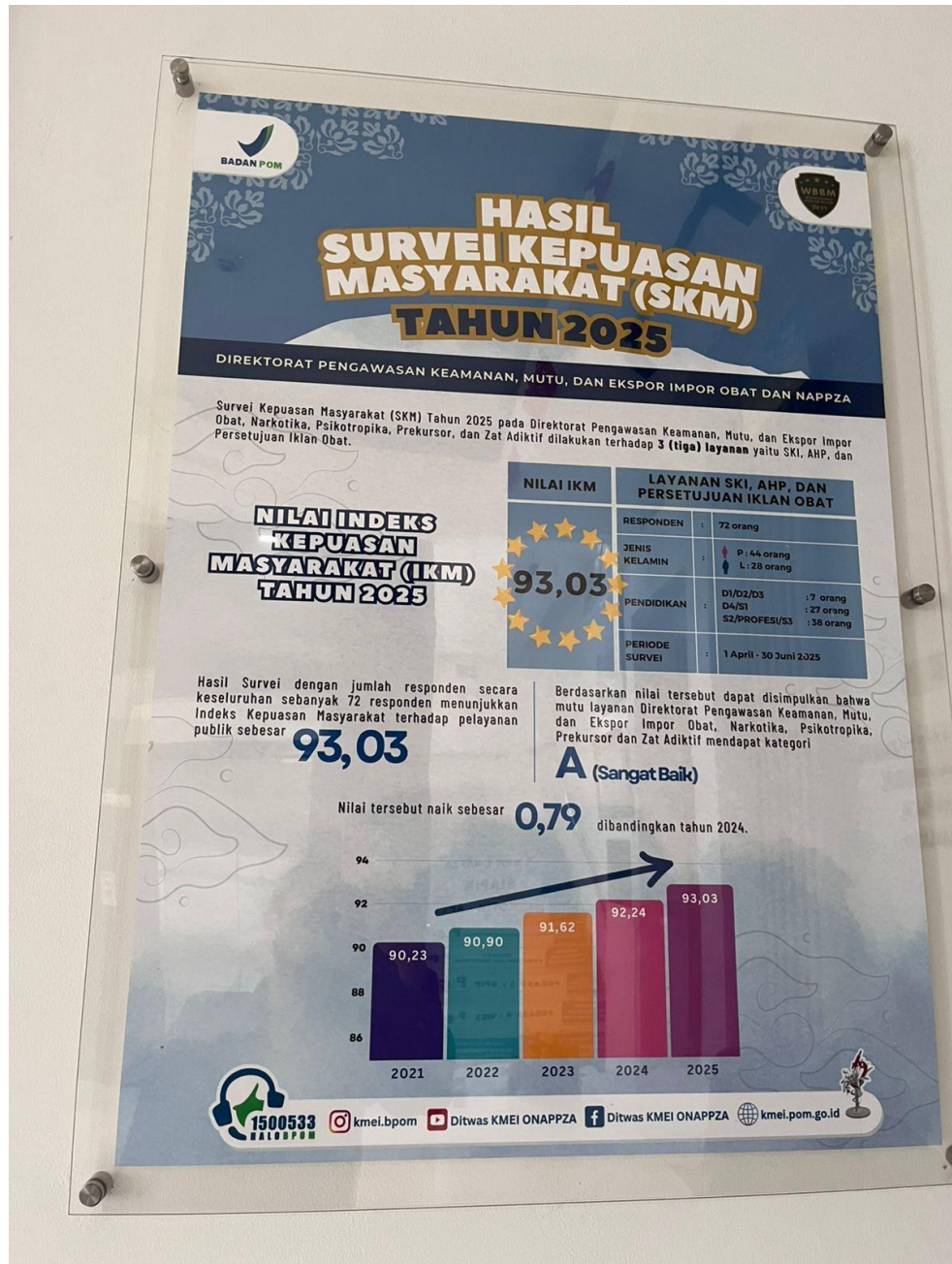
1. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan hingga tanggal 31 Desember 2025.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 3 Maret 2025

DIREKTUR PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU
DAN EKSPOR IMPOR OBAT, NARKOTIKA,
PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT
ADIKTIF



- b. Publikasi Hasil SKM 2025
 - 1) Papan Informasi



2) Instagram



https://www.instagram.com/p/DNNTCiUzyMU/?igsh=ZDUwaDhtZTlkcmEy&img_index=2

3) Website



<https://kmei.pom.go.id/index.php/2025/08/11/hasil-survei-kepuasan-masyarakat-ditwas-kmei-onappza-tahun-2025/>



2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2024

Pada Tautan :

https://drive.google.com/file/d/1ojaaopgZdEUCI9q1zo9UmWG6o711XoZ/view?usp=drive_link