



BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**Biro Hukum dan Organisasi
Badan Pengawas Obat dan Makanan
Tahun 2026**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	7
BAB III	8
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	8
BAB IV	19
KESIMPULAN	19
LAMPIRAN	20
1. Kuesioner	20
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	25

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andriana Krisnawati, SH., MH.
NIP : 19730207 200501 2 001
Jabatan : Kepala Biro Hukum dan Organisasi
Unit Kerja : Biro Hukum dan Organisasi

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 dikemudian hari ditemukan adanya ketidaksesuaian 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, 28 Agustus 2026
Kepala Biro Hukum dan Organisasi,



Andriana Krisnawati, SH., MH.
19730207 200501 2 001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Biro Hukum dan Organisasi 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 Biro Hukum dan Organisasi namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

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

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

9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu I Maret 2026
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. IV Maret 2026
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	6 April s.d. 30 Juni 2026
3.	Pengolahan survei	Minggu II April s.d. Minggu II Juli 2026*
4.	Validasi data survei dan <i>cleansing</i> data	Minggu I s.d. IV Juli 2026
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu I s.d. Minggu IV Agustus 2026

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 11.049 orang dan sampel sebanyak 337 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2025	Sampel Tahun 2026
1	Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan	11.049	337
Jumlah		11.049	337

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

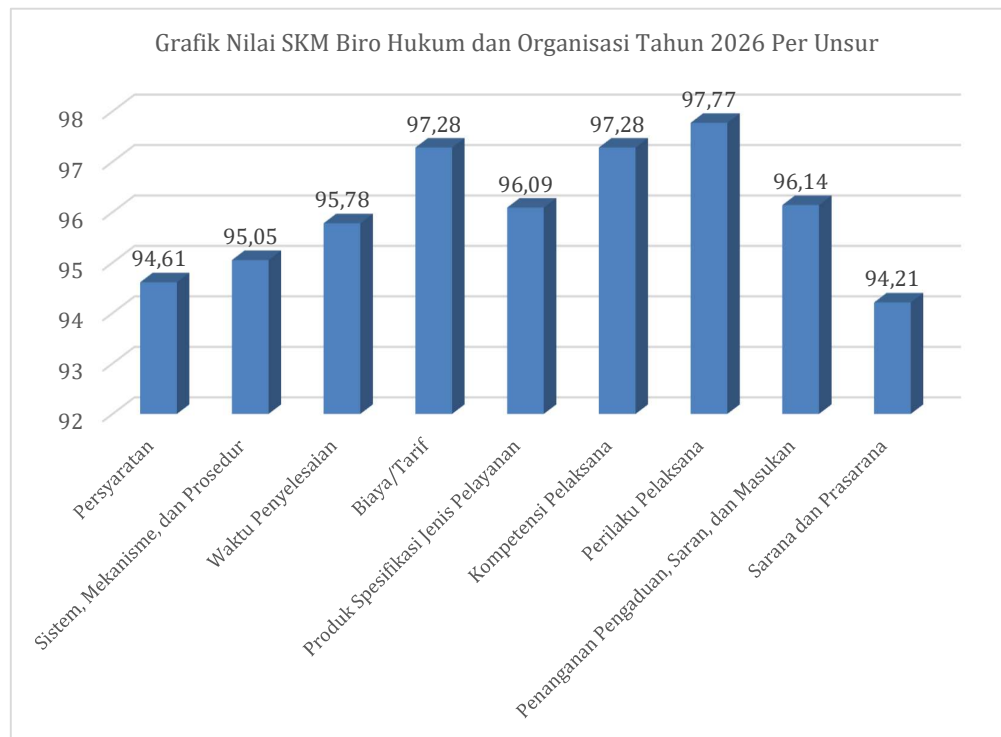
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 337 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	100	29,7%
		Perempuan	237	70,3%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	34	10,1%
		D1/D2/D3	23	6,8%
		D4/S1	239	70,9%
		S2/Profesi/S3	41	12,2%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	0	0%
		Swasta	320	95%
		Wirausaha	13	3,8%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	4	1,2%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	337	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Indeks
Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	94,61	95,05	95,78	97,28	96,09	97,28	97,77	96,14	94,21	96,03

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa unsur sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 94,21. Selanjutnya unsur persyaratan yang mendapatkan nilai 94,61 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga unsur sistem, mekanisme, dan prosedur termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 95,05.

Sementara itu, secara kualitatif berdasarkan kritik dan saran yang disampaikan responden, terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dalam rangka peningkatan kualitas layanan. Beberapa responden menyampaikan bahwa akses layanan telepon terkadang sulit terhubung atau memiliki antrean yang panjang, terutama pada jam sibuk, sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan kapasitas layanan, antara lain melalui penambahan petugas atau agen layanan. Selain itu, perlu dilakukan perbaikan kualitas jaringan dan perangkat komunikasi karena masih terdapat keluhan terkait suara petugas yang terputus-putus, tidak jernih, bergema, atau kurang terdengar. Responden juga mengharapkan perluasan informasi yang dapat diberikan melalui HALOBPOM serta penguatan koordinasi dalam membantu penyelesaian kendala teknis. Di samping itu, diperlukan peningkatan sosialisasi mengenai layanan HALOBPOM, khususnya kepada pelaku usaha dan UMKM, agar masyarakat lebih mengetahui kanal layanan resmi dan terhindar dari praktik percaloan. Secara keseluruhan, layanan HALOBPOM diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan agar semakin cepat, responsif, mudah diakses, serta mampu memberikan solusi yang optimal bagi masyarakat.

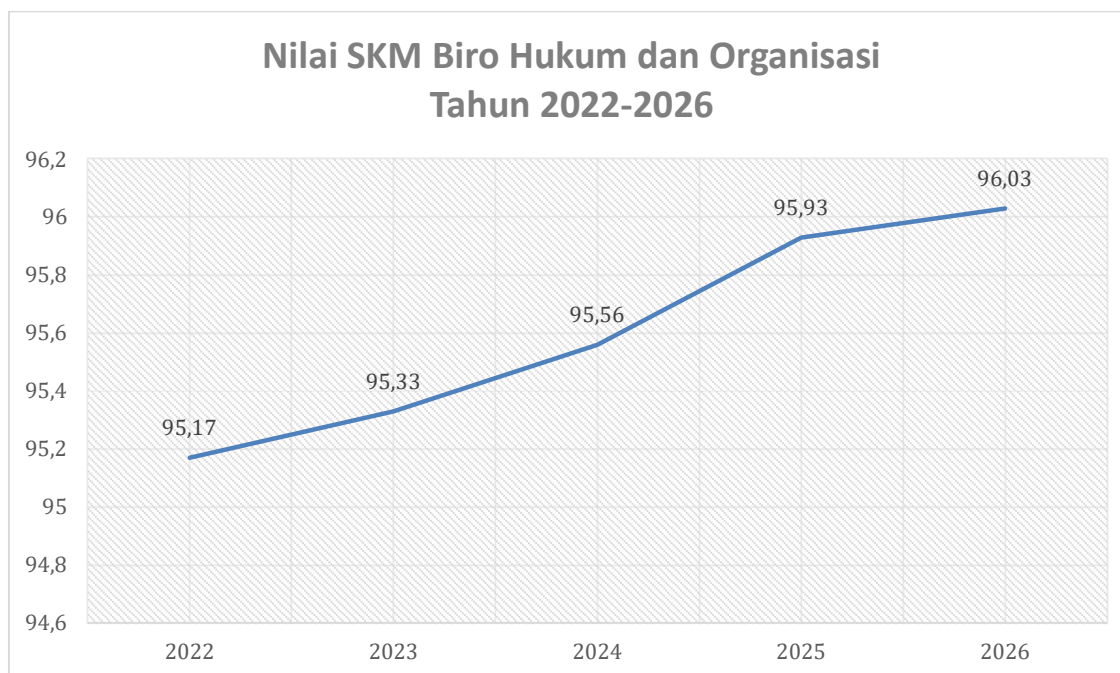
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepannya.

Jenis Layanan	No.	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	1.	Sarana Prasarana	Melakukan pemeliharaan sistem dan jaringan secara berkala dengan koordinasi bersama Pusdatin	September – Desember 2026	Ketua Tim Kerja Layanan Pengaduan Masyarakat
	2.	Persyaratan layanan	Publikasi/sosialisasi standar pelayanan	September –	Ketua Tim Kerja Layanan

Jenis Layanan	No.	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
			melalui berbagai media	Desember 2026	Pengaduan Masyarakat
	3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemutakhiran dan penambahan data QnA pada aplikasi <i>Knowledge Base Contact Center</i> (KBCC)	September 2026	Ketua Tim Kerja Layanan Pengaduan Masyarakat

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Biro Hukum dan Organisasi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan tren naik. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Biro Hukum dan Organisasi telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

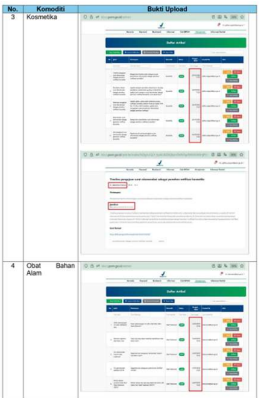
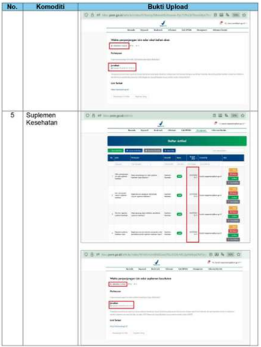
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	95,20
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,52
3	Waktu Penyelesaian	95,47
4	Biaya/Tarif	96,40
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	95,77
6	Kompetensi Pelaksana	97,69
7	Perilaku Pelaksana	97,98
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,92
9	Sarana dan Prasarana	94,43

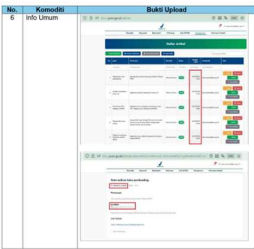
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Biro Hukum dan Organisasi telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan																																				
1.	Pemeliharaan sistem dan jaringan secara berkala, berkoordinasi dengan Pusdatin	Sudah	Telah dilakukan koordinasi rutin dengan Pusdatin.	<table><thead><tr><th>Tanggal</th><th>Jenis Laporan</th><th>Laporan</th><th>Solusi</th></tr></thead><tbody><tr><td>25/09/2025</td><td>Email</td><td>Email masuk yang diterima oleh HALOBPOM karena pada tanggal 25 September 2025 pukul 16.34 adalah itu tidak ada email yang masuk kembali.</td><td>Tidak dilakukan pengecekan oleh TI pusdatin. Pada 25 September 2025 pukul 17.35 email masuk kembali normal.</td></tr><tr><td>26/10/2025</td><td>Email</td><td>Terdapat keterlambatan email masuk yang diterima oleh HALOBPOM tanggal email yang diterima adalah 11 Oktober dan 16 Oktober 2025, namun email tersebut bisa masuk di tanggal 20 Oktober 2025. Keadaan seperti ini sering terjadi namun biasanya untuk email-email akan masuk.</td><td>Telah dilakukan pengecekan oleh TI pusdatin.</td></tr><tr><td>3/11/2025</td><td>Email</td><td>Email keluar HALOBPOM statusnya tidak terdapat (T). Email masuk yang diterima oleh HALOBPOM karena pada tanggal 3/11/2025 pukul 22.17 WIB.</td><td>Ditindaklanjuti dengan pengecekan pada server PCDN, dimana pada tanggal 30 Oktober 2025 email akan masuk kembali. (14.33.38 WIB).</td></tr><tr><td>11/11/2025</td><td>Telepon</td><td>Nomor telepon tidak terdeteksi dan nomor telepon tersebut.</td><td>Ditindaklanjuti dengan pengecekan nomor telepon yang terdapat di sistem.</td></tr></tbody></table> <table><thead><tr><th>Tanggal</th><th>Jenis Laporan</th><th>Laporan</th><th>Solusi</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td>karena nomor tersebut dipanggil dari telepon pusdatin.</td></tr><tr><td>24/11/2025</td><td>Email</td><td> Email pusdatin@pusdatin.go.id (200 Nov 25, 19:19) baru masuk 24/11/2025. Pengecekan email oleh apud pada hari Jumat, 21 November 2025, email tersebut tidak ditemukan.</td><td>Ditindaklanjuti oleh TI Pusdatin bahwa pada jam laporan terdapat sedang ada trouble email pus dan tidak stabil.</td></tr><tr><td>26/11/2025</td><td>Email</td><td>Email apud masuk dalam jumlah yang banyak ke email masuk HALOBPOM.</td><td>Telah dilakukan ke pusdatin, namun terdapat sure hari email apud masih tetap masuk.</td></tr></tbody></table>	Tanggal	Jenis Laporan	Laporan	Solusi	25/09/2025	Email	Email masuk yang diterima oleh HALOBPOM karena pada tanggal 25 September 2025 pukul 16.34 adalah itu tidak ada email yang masuk kembali.	Tidak dilakukan pengecekan oleh TI pusdatin. Pada 25 September 2025 pukul 17.35 email masuk kembali normal.	26/10/2025	Email	Terdapat keterlambatan email masuk yang diterima oleh HALOBPOM tanggal email yang diterima adalah 11 Oktober dan 16 Oktober 2025, namun email tersebut bisa masuk di tanggal 20 Oktober 2025. Keadaan seperti ini sering terjadi namun biasanya untuk email-email akan masuk.	Telah dilakukan pengecekan oleh TI pusdatin.	3/11/2025	Email	Email keluar HALOBPOM statusnya tidak terdapat (T). Email masuk yang diterima oleh HALOBPOM karena pada tanggal 3/11/2025 pukul 22.17 WIB.	Ditindaklanjuti dengan pengecekan pada server PCDN, dimana pada tanggal 30 Oktober 2025 email akan masuk kembali. (14.33.38 WIB).	11/11/2025	Telepon	Nomor telepon tidak terdeteksi dan nomor telepon tersebut.	Ditindaklanjuti dengan pengecekan nomor telepon yang terdapat di sistem.	Tanggal	Jenis Laporan	Laporan	Solusi				karena nomor tersebut dipanggil dari telepon pusdatin.	24/11/2025	Email	 Email pusdatin@pusdatin.go.id (200 Nov 25, 19:19) baru masuk 24/11/2025. Pengecekan email oleh apud pada hari Jumat, 21 November 2025, email tersebut tidak ditemukan.	Ditindaklanjuti oleh TI Pusdatin bahwa pada jam laporan terdapat sedang ada trouble email pus dan tidak stabil.	26/11/2025	Email	Email apud masuk dalam jumlah yang banyak ke email masuk HALOBPOM.	Telah dilakukan ke pusdatin, namun terdapat sure hari email apud masih tetap masuk.
Tanggal	Jenis Laporan	Laporan	Solusi																																					
25/09/2025	Email	Email masuk yang diterima oleh HALOBPOM karena pada tanggal 25 September 2025 pukul 16.34 adalah itu tidak ada email yang masuk kembali.	Tidak dilakukan pengecekan oleh TI pusdatin. Pada 25 September 2025 pukul 17.35 email masuk kembali normal.																																					
26/10/2025	Email	Terdapat keterlambatan email masuk yang diterima oleh HALOBPOM tanggal email yang diterima adalah 11 Oktober dan 16 Oktober 2025, namun email tersebut bisa masuk di tanggal 20 Oktober 2025. Keadaan seperti ini sering terjadi namun biasanya untuk email-email akan masuk.	Telah dilakukan pengecekan oleh TI pusdatin.																																					
3/11/2025	Email	Email keluar HALOBPOM statusnya tidak terdapat (T). Email masuk yang diterima oleh HALOBPOM karena pada tanggal 3/11/2025 pukul 22.17 WIB.	Ditindaklanjuti dengan pengecekan pada server PCDN, dimana pada tanggal 30 Oktober 2025 email akan masuk kembali. (14.33.38 WIB).																																					
11/11/2025	Telepon	Nomor telepon tidak terdeteksi dan nomor telepon tersebut.	Ditindaklanjuti dengan pengecekan nomor telepon yang terdapat di sistem.																																					
Tanggal	Jenis Laporan	Laporan	Solusi																																					
			karena nomor tersebut dipanggil dari telepon pusdatin.																																					
24/11/2025	Email	 Email pusdatin@pusdatin.go.id (200 Nov 25, 19:19) baru masuk 24/11/2025. Pengecekan email oleh apud pada hari Jumat, 21 November 2025, email tersebut tidak ditemukan.	Ditindaklanjuti oleh TI Pusdatin bahwa pada jam laporan terdapat sedang ada trouble email pus dan tidak stabil.																																					
26/11/2025	Email	Email apud masuk dalam jumlah yang banyak ke email masuk HALOBPOM.	Telah dilakukan ke pusdatin, namun terdapat sure hari email apud masih tetap masuk.																																					

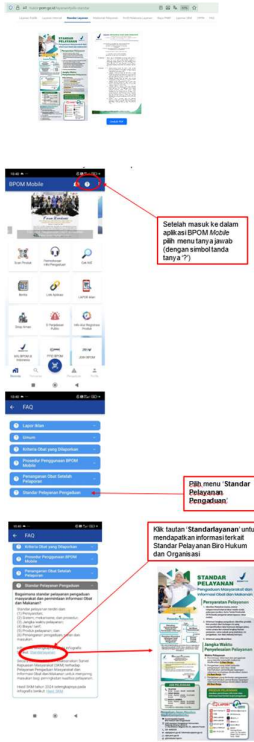
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan																
				<table><tr><th>Tanggal</th><th>Jenis Laporan</th><th>Laporan</th><th>Solusi</th></tr><tr><td>11/12/2025</td><td>Email</td><td>Email masuk banyak spam</td><td>diidentifikasi oleh Pusatdit dengan memunculkannya ke email HALOBOPOM</td></tr><tr><td>16/12/2025</td><td>Telepon</td><td>HALOBOPOM pada pagi hari sudah masuk sebanyak satu telepon naras yang pukul 11.00 WIB tidak ada telepon yang masuk kembali dan serta agensi mencoba menghubungi 150033 telepon tidak terhubung</td><td>Tidak dilakukan tindakan, pada pukul 11.00, telepon HALOBOPOM sudah dapat dihubungi</td></tr><tr><td>18/12/2025</td><td>Email</td><td>Email pada alamat@gmail.com tanggal 10th Dec 25 (13.59 18 Desember 2025) baru masuk ke HALOBOPOM pada tanggal 18 Desember 2025</td><td>Tidak dilakukan penanganan, saat ini email sudah ada arisan dan tidak dapat</td></tr></table> MINUTES OF MEETING RAPAT KENDALA CHANNEL WHATSAPP HALOBOPOM DAN ALIRAN INTERAKSI KE APLIKASI SISTEM TELEFON LAYANAN (SIMPEL) 9 SEPTEMBER 2025 Rapat dilaksanakan secara daring melalui Zoom Meeting, dikepengkuran oleh Ti Pusdik dan dihadiri oleh Tim Pengembang dari tim dan perwakilan dari Biro Hukum dan Organisasi. Penyantar presentasi hasil pembahasan: - Kendala aliran data interaksi dari HALOBOPOM ke SIMPEL LPK dimana terdapat lag yang disebabkan oleh data pada whatsapp grup. Terdapat 360 hari interaksi SIMPEL yang telah ada SIMPEL tidak terlaya - Dari SIMPEL LPK sebelumnya terdapat kendala terkait penanganan keamanan dan saat ini sudah selesai keamanan. Masih perlu kerja sama melakukan pengecekan kembali. Intele akan melakukan pengecekan kembali dan hasilnya akan disampaikan di WA grup - Terdapat kendala pada whatsapp HALOBOPOM yang telah dilaporkan dimulai pada tanggal 14 Agustus 2025, dimana saat mengalami WA dari new muncul penanganan konsumen dan konsumen tersebut telah memiliki identitas di saat riwayat interaksi yang telah terungkap. Namun saat percakapan dilakukan secara tidak identitas konsumen dan riwayat interaksi yang sebelumnya ada hilang seperti halnya konsumen baru namun pada bagian nama untuk input tidak serta terdapat audit ada yang sebelumnya menunjukkan bahwa konsumen tersebut sebelumnya sudah ada identitasnya yang terungkap. Saat dilakukan pencarian berdasarkan nama terdapat data konsumen tersebut namun memiliki perbedaan awalan kontak telepon yakni kode 0 dengan 02 serta kontak tersebut tidak terungkap dengan no. telepon memberikan terungkap di bagian no. telp 1,2,3 atau 4. - Pada hari ini, 9 September 2025 terdapat kendala dengan yang terungkap pada poin 3 namun kendala tersebut terjadi pada layanan telepon. Hal ini sangat mengganggu bagi agensi, dimana sebelumnya konsumen yang sudah ada identitas serta riwayat tidak terungkap muncul saat konsumen menghubungi agar agensi dapat mengetahui riwayat interaksi konsumen tersebut. Namun karena kendala tersebut agensi tidak dapat melihat riwayat interaksi konsumen tersebut sebelumnya. - Agensi baik menggunakan kepada pengembangan yaitu Intele, sebelumnya hal ini bisa pernah terungkap dan baru terungkap dimulai 14 Agustus tersebut. Pada saat awal muncul dari aplikasi HALOBOPOM karena yang saat ini agensi ingin melakukan konfirmasi kepada pengembangan bahwa perbedaan awalan kontak 0 dan 02 apakah bisa dan muncul masalah? Dan untuk pengembangan ini menjawab: bisa akan menjadi masalah link 02, 04, 06 antara lain juga terungkap. - Agensi juga telah menyampaikan jika kontak yang terungkap pada identitas konsumen bisa diberikan ke laporan no. telepon 1, 2,3 dan akan terungkap secara terungkap. Serta khusus untuk identitas konsumen WA kontak konsumen akan langsung terungkap pada bagian no. telepon 4. - Kendala tersebut data poin 3 dan 4 akan dilakukan pengecekan terlebih dahulu oleh pengembang pada Intele. - Pada tanggal 4 September terdapat anomali pada layanan WA HALOBOPOM, dimana terdapat 1 kontak yang sebelumnya telah dibuat dan di no tidak pada tanggal 2 September muncul kembali pada bagian NEW channel WA dan tidak terdapat notifikasi pesan yang telah terungkap. - Untuk kendala attachment dari HALOBOPOM yang tidak dapat muncul pada simpel sebelumnya telah dilakukan penanganan terhadap kendala tersebut dan untuk mengizinkan hal tersebut sebelumnya menggunakan server to server, namun dikarenakan ada pengingat terungkap kemudian hal tersebut sudah tidak mungkin untuk dilakukan. Perlu diarahkan cara lain untuk dapat mengizinkan attachment tersebut dan dibutuhkan data untuk pengingatnya, sedangkan untuk saat ini hanya ada untuk pemeliharaan. - Untuk kendala jawaban rujukan dari simpel ke HALOBOPOM yang belum dapat muncul dan belum adanya notifikasi yang dapat memberikan perubahan adanya jawaban tersebut, juga terungkap terkait data pengembangan notifikasi yang tidak ada. Dokumentasi  Penyantar Rapat dari Biro Hukum dan Organisasi: Dan Nur Adila, S.Far Dan Fanni Adila, S.Far Andriy Azzila, Muzza Dzahira, S.Kom	Tanggal	Jenis Laporan	Laporan	Solusi	11/12/2025	Email	Email masuk banyak spam	diidentifikasi oleh Pusatdit dengan memunculkannya ke email HALOBOPOM	16/12/2025	Telepon	HALOBOPOM pada pagi hari sudah masuk sebanyak satu telepon naras yang pukul 11.00 WIB tidak ada telepon yang masuk kembali dan serta agensi mencoba menghubungi 150033 telepon tidak terhubung	Tidak dilakukan tindakan, pada pukul 11.00, telepon HALOBOPOM sudah dapat dihubungi	18/12/2025	Email	Email pada alamat@gmail.com tanggal 10th Dec 25 (13.59 18 Desember 2025) baru masuk ke HALOBOPOM pada tanggal 18 Desember 2025	Tidak dilakukan penanganan, saat ini email sudah ada arisan dan tidak dapat
Tanggal	Jenis Laporan	Laporan	Solusi																	
11/12/2025	Email	Email masuk banyak spam	diidentifikasi oleh Pusatdit dengan memunculkannya ke email HALOBOPOM																	
16/12/2025	Telepon	HALOBOPOM pada pagi hari sudah masuk sebanyak satu telepon naras yang pukul 11.00 WIB tidak ada telepon yang masuk kembali dan serta agensi mencoba menghubungi 150033 telepon tidak terhubung	Tidak dilakukan tindakan, pada pukul 11.00, telepon HALOBOPOM sudah dapat dihubungi																	
18/12/2025	Email	Email pada alamat@gmail.com tanggal 10th Dec 25 (13.59 18 Desember 2025) baru masuk ke HALOBOPOM pada tanggal 18 Desember 2025	Tidak dilakukan penanganan, saat ini email sudah ada arisan dan tidak dapat																	

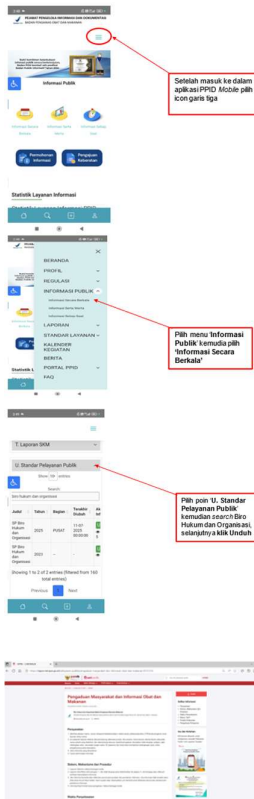
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
2.	Penguatan kapasitas internal petugas melalui pemutakhiran data QnA pada aplikasi <i>Knowledge Base Contact Center</i> (KBCC)	Sudah	Telah dilakukan pemutakhiran data QnA pada aplikasi <i>Knowledge Base Contact Center</i> (KBCC)	   

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.	Publikasi/sosialisasi standar pelayanan melalui berbagai media	Sudah	Telah disosialisasikan standar pelayanan pengaduan dan informasi Obat dan Makanan melalui berbagai media. Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, dipublikasikan melalui 6 (enam) jenis media sebagai berikut: - Media cetak, berupa <i>leaflet</i> dan <i>banner</i> - Media Elektronik, berupa TV <i>wall</i> pada ruang layanan dan ruang <i>contact center</i> HALOBPOM - Media Sosial, melalui instagram @birohukor.bpom - Subsite Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK), https://ulpk.pom.go.id/ dan Subsite Biro Hukum dan Organisasi, https://hukor.pom.go.id/ - Aplikasi BPOM Mobile dan PPID Mobile	 

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				 Selanjutnya masuk ke dalam aplikasi SPICAR Module pada menu tanya jawab (dengan tombol tanda tanya ?) Pilih menu "Standar Pelayanan Publik" Klik tulisan "Standar Pelayanan" untuk mendapatkan informasi tentang Standar Pelayanan Biro Hukum dan Organisasi

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				 Screenshot of the SIPROD mobile application interface. The interface shows a home screen with various service icons. A red circle highlights the 'Informasi Publik' menu item. A red box with an arrow points to the 'Informasi Publik' menu item, with the text: 'Setelah masuk ke dalam aplikasi SIPROD kliklah pilih informasi tpa'. Another red box with an arrow points to the 'Informasi Publik' menu item, with the text: 'Pilih menu Informasi Publik kemudian pilih Informasi Secara Berkatir'. A third red box with an arrow points to the 'Standar Pelayanan Publik' section, with the text: 'Pilih poin 11. Standar Pelayanan Publik kemudian kliklah klik Hukum dan Organisasi, selanjutnya klik Undang'.

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

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 337 orang mengisi SKM pada Biro Hukum dan Organisasi. Seluruh *sampel* yang mengisi survei berasal dari layanan pengaduan masyarakat dan permintaan informasi obat dan makanan.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Biro Hukum dan Organisasi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 96,03. Nilai SKM Biro Hukum dan Organisasi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: unsur sarana prasana, unsur persyaratan serta unsur sistem, mekanisme, dan prosedur.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Biro Hukum dan Organisasi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 28 Agustus 2026

Kepala Biro Hukum dan Organisasi,



Andriana Krisnawati, SH., MH.

19730207 200501 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

← → ↺ 🔒 📄 sapaapi.pom.go.id/skm/layanan?token=873f746a22d315a0338e90cb99ca533b4e103a4c9f0 50% ☆ 📄 👤 🌐 📄 >> ☰

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Biro Hukum dan Organisasi
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
Tahun 2026

1 RESPONDER
Keterangan Responden

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Jelajahi

Keterangan Responden

Nama Lengkap:

Umur:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP:

Pendidikan Terakhir:

Pekerjaan Utama:

Nama Instansi/Perusahaan tempat bekerja/kegiatan:

Persepsi terhadap penyelesaian Layanan:

Selesaikan

← → ↺ 🔒 📄 sapaapi.pom.go.id/skm/layanan?token=873f746a22d315a0338e90cb99ca533b4e103a4c9f0 50% ☆ 📄 👤 🌐 📄 >> ☰

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Biro Hukum dan Organisasi
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
Tahun 2026

1 RESPONDER
Keterangan Responden

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Jelajahi

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

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

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

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

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

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

☐ Sangat Lambat

☐ Lambat

☐ Kurang Cepat

☐ Cukup Cepat

☐ Cepat

☐ Sangat Cepat

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

☐ Sangat Tidak Jelas

☐ Tidak Jelas

☐ Kurang Jelas

☐ Cukup Jelas

☐ Jelas

☐ Sangat Jelas

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

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Memadai

☐ Tidak Memadai

☐ Kurang Memadai

☐ Cukup Memadai

☐ Memadai

☐ Sangat Memadai

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

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Tip

← → ↺ 🔒 📄 sapaapi.pom.go.id/skm/layanan?token=873f746a22d315a0338e90cb99ca533b4e10a4c9f0 50% ☆ 📄 👤 🌐 📄 >> ☰

← → ↺ sapaaip.pom.go.id/skm/layanan?token=873f746a22d315a0338e90cb99ca533b4e10a4c9#0 50% ☆

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

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

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketepatan waktu penarsaan pendobung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Lomhap
☐ Tidak Lomhap
☐ Kurang Lomhap
☐ Cukup Lomhap
☐ Lomhap
☐ Sangat Lomhap

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

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

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

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

14. Apakah menurut penilaian Saudara, tawarbiya pelayanan yang diberikan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

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

← Kembali Top Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Biro Hukum dan Organisasi
 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
 Tahun 2026

1 RESPONDEN Keterangan identitas 2 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik 3 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi 4 SARAN & MASUKAN Selesai

Pilihah jawaban yang paling sesuai dengan pengalaman Saudara.

1. Apakah petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku ?

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

2. Apakah petugas memberikan pelayanan tanpa diskriminasi ?

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

3. Apakah petugas memberikan pelayanan tanpa indikasi kecurangan/penyimpangan ?

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

4. Apakah petugas memberikan pelayanan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku ?

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

5. Apakah petugas dalam memberikan pelayanan tidak melakukan pungutan liar (bungsil) ?

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

← Selesai Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Biro Hukum dan Organisasi
 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
 Tahun 2026

1 RESPONDEN Keterangan identitas 2 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik 3 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi 4 SARAN & MASUKAN Selesai

Silahkan isi kolom dibawah ini

5212

Masukan kode keamanan di atas...

← Kembali Simpan

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



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

KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.22.04.26.21 TAHUN 2026
TENTANG
TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

- Menimbang : a. bahwa Biro Hukum dan Organisasi sebagai unit penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel;
- b. bahwa salah satu upaya untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam huruf a dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. bahwa untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam huruf b, perlu dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Biro Hukum dan Organisasi;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Biro Hukum dan Organisasi;

- Mengingat : 1. Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan

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

(Berita Negara Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);

4. Keputusan Kepala Biro Hukum dan Organisasi Nomor HK.02.02.22.01.26.01 Tahun 2026 tentang Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN BIRO HUKUM DAN ORGANISASI.
- Kesatu : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Biro Hukum dan Organisasi yang selanjutnya disebut Tim SKM dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Tim SKM sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Penanggung Jawab;
 - b. Ketua; dan
 - c. Anggota.
- Ketiga : Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf a mempunyai tugas memastikan pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Keempat : Ketua sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf b mempunyai tugas mengoordinasikan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Kelima : Anggota sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf c mempunyai tugas melakukan persiapan, pengambilan data, analisis data, dan menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Keenam : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan sampai dengan 31 Desember 2026.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 April 2026

KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,



ANDRIANA KRISNAWATI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.22.04.26.21 TAHUN 2026
TENTANG
TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

- A. Penanggung Jawab : Kepala Biro Hukum dan Organisasi
- B. Ketua : Ketua Tim Kerja Layanan Pengaduan Masyarakat dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Biro
- C. Anggota : 1. Dwi Nur Astria, S.Far.
2. Desnita Damayanti, S.T.P.
3. Arnifah Fauziasyafira A, S.T.P.
4. Dian Firanti Allisa, S.Far.
5. Melia Kurniawati, S.Farm.
6. Nurul Fitri Nurhayati, S.Sos.
7. Windy Rohalidyawati, S.Stat.

KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,



ANDRIANA KRISNAWATI

b. Foto-Foto Pelaksanaan SKM

