BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2023

Biro Hukum dan Organisasi
Badan Pengawas Obat dan Makanan

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM ..... **iii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II **3**
PENGUMPULAN DATA SKM **3**
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
2.5 Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III **6**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **6**
3.1 Jumlah Responden SKM 6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 6
BAB IV **9**
ANALISIS HASIL SKM **9**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9
4.2 Rencana Tindak Lanjut 12
4.3 Tren Nilai SKM 12
BAB V **15**
KESIMPULAN **15**
LAMPIRAN **16**
1. Kuesioner 16
2. Hasil Olah Data SKM 19
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 20

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	: Reghi Perdana, S.H., LLM.
NIP	: 197406022000031001
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 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, 14 September 2023

Kepala Biro Hukum dan Organisasi,

Reghi Perdana, SH., LLM.

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, mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk 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.

Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya dilakukan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari unit penyelenggara pelayanan publik. SKM merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Pelaksanaan SKM dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelaksanaan SKM diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Biro Hukum dan Organisasi sebagai unit penyelenggara pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan telah melaksanakan SKM secara berkala. Hasil SKM menjadi masukan bagi Biro Hukum dan Organisasi untuk melakukan perbaikan pelayanan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Biro Hukum dan Organisasi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi di Biro Hukum dan Organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Biro Hukum dan Organisasi;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Badan POM dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Biro Hukum dan Organisasi dilakukan dengan membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan melalui Surat Tugas Kepala Biro Hukum dan Organisasi (Lampiran 1).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilakukan melalui telesurvei dan aplikasi SapaAPIP terhadap masyarakat yang telah selesai menerima layanan, dengan menggunakan kuesioner yang terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 (sembilan) 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 yang ditanyakan dalam kuesioner SLM Biro Hukum dan Organisasi yaitu:

1. **Persyaratan**. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian**. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif**. Biaya/tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana**. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana**. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan

penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan bit.ly/skmpminfoobatmakanan. Pengumpulan data dilakukan dengan telesurvei atau metode wawancara kepada penerima layanan pada waktu jam layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM
Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan Tahun 2023

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari s.d April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 31 Juli 2023	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei s.d Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan yang dilakukan oleh Biro Hukum dan Organisasi pada periode sebelumnya. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie dan Morgan sesuai PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan menjadi responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Biro Hukum dan Organisasi tahun 2023 sebagaimana Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Sampel Responden SKM

Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan Tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2022	Sampel Tahun 2023
1	Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan	15.588	365
Jumlah		15.588	**365**

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 365 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Demografi Responden SKM

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah (orang)	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	137	37,5%
		Perempuan	228	62,5%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	39	10,7%
		D1/D2/D3	29	7,9%
		D4/S1	266	72,9%
		S2/Profesi/S3	31	8,5%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	0,3%
		Pegawai BUMN/D	1	0,3%
		Pegawai Swasta	323	88,5%
		Wiraswasta	33	9,0%
		Lainnya	7	1,9%
4	Usia	≤ 25 Tahun	72	19,7%
		26 – 30 Tahun	104	28,5%
		31-35 Tahun	67	18,4%
		36 – 40 Tahun	50	13,7%
		≥ 41 Tahun	72	19,7%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi http://sapaapip.pom.go.id/ dan diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Nilai SKM per jenis layanan

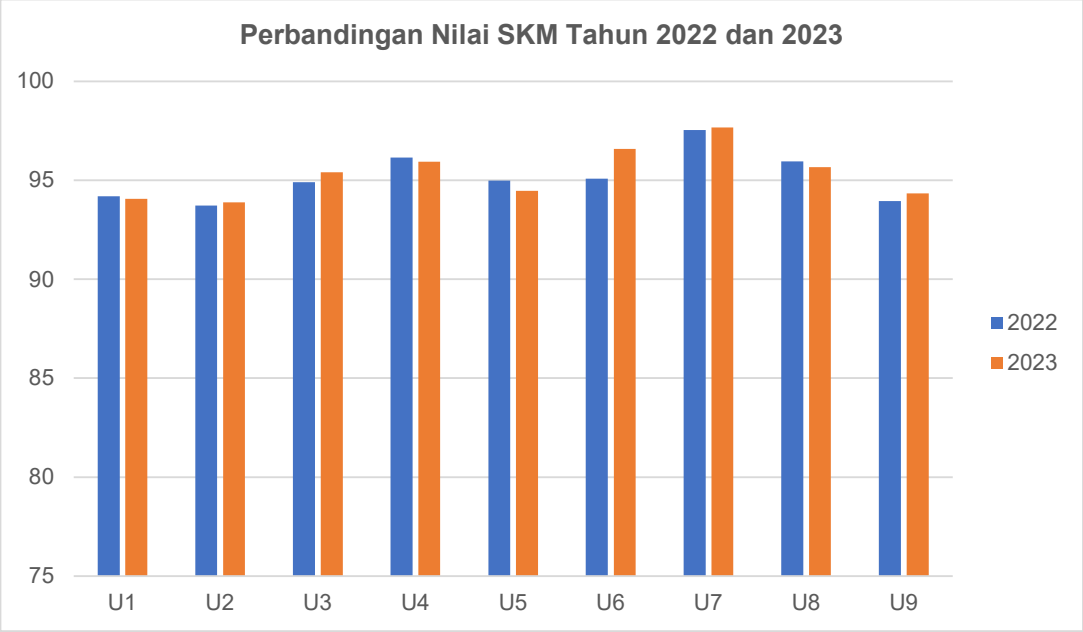
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	94,06	93,88	95,40	95,94	94,47	96,58	97,67	95,66	94,34	**95,33**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	94,20	94,06	-0,14
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,73	93,88	0,15
U3	Waktu Penyelesaian	94,91	95,40	0,49
U4	Biaya/Tarif	96,15	95,94	-0,21
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,99	94,47	-0,52
U6	Kompetensi Pelaksana	95,08	96,58	1,50
U7	Perilaku Pelaksana	97,54	97,67	0,13
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,96	95,66	-0,30
U9	Sarana dan Prasarana	93,96	94,34	0,38
Nilai SKM Unit Layanan		**95,17**	**95,33**	0,16

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)



Grafik 1 Perbandingan Nilai SKM Biro Hukum dan Organisasi Tahun 2022 dan 2023

Keterangan:

No	Unsur layanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

Hasil SKM menunjukkan perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Biro Hukum dan Organisasi sebesar 95,33 dengan kategori Sangat Baik. Indeks tertinggi ada pada 3 (tiga) unsur pelayanan yaitu perilaku pelaksana (97,67), kompetensi pelaksana (96,58), serta biaya/tarif 95,94. Sedangkan 3 (tiga) indeks terendah terdapat pada unsur pelayanan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (93,88), persyaratan (94,06), serta sarana dan prasarana (94,34).

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

1. Nilai SKM tahun 2023 terendah pada unsur:
   a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 93,88.
   b. Persyaratan Layanan dengan nilai 94,06.
   c. Sarana Prasarana dengan nilai 94,34.
2. Nilai SKM tahun 2023 tertinggi pada unsur:
   a. Perilaku Pelaksana dengan nilai 97,67
   b. Kompetensi Pelaksana dengan nilai 96,58
   c. Biaya/tarif dengan nilai 95,94.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa hal yang menjadi perhatian dan dapat dijadikan pertimbangan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. Penambahan petugas HALOBPOM.
2. Konsultasi WhatsApp HALOBPOM lebih responsif.
3. Penambahan jam kerja HALOBPOM hingga pukul 20.00 atau 24 jam.
4. Penambahan line telepon HALOBPOM, karena terkadang perlu menunggu untuk terhubung dengan telepon HALOBPOM.
5. Bebas biaya untuk telepon seluler.

Analisis kelebihan 3 (tiga) unsur pelayanan tertinggi yaitu:

1. Perilaku Pelaksana

Petugas layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan terdiri dari 7 (tujuh) orang *Agent Contact Center* HALOBPOM yang didukung oleh 9 (sembilan) orang *BackOffice*. Setiap tahunnya, petugas pelayanan telah dibekali dengan berbagai pelatihan *softskill* yang mendukung pemberian pelayanan prima bagi masyarakat, diantaranya *public speaking*, budaya pelayanan prima, dan sopan santun. Selain itu standar komunikasi petugas pelayanan juga sudah tertuang dalam Pedoman Komunikasi *Contact Center* HALOBPOM. Hal ini dapat dirasakan oleh masyarakat pengguna pelayanan sehingga unsur pelayanan ini mendapatkan indeks yang tertinggi yaitu sebesar 97,67.

2. **Kompetensi Pelaksana**

   Kompetensi teknis petugas layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan terus ditingkatkan melalui program pembelajaran mandiri di aplikasi iDEAS, bimbingan teknis dan sosialisasi yang diadakan oleh unit kerja di lingkungan BPOM antara lain terkait kebijakan/regulasi terbaru dan isu Obat dan Makanan terkini. Hal ini dilakukan untuk mendukung peningkatan kompetensi berkelanjutan bagi petugas layanan sehingga mampu melayani dan memberikan solusi bagi masyarakat. Oleh karena itu kompetensi pelaksana menjadi salah satu unsur pelayanan dengan indeks tertinggi yaitu 96,58.

3. **Biaya/Tarif**

   Layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan tanpa biaya, sehingga menjadi salah satu unsur pelayanan dengan indeks tertinggi yaitu 95,94. Namun terdapat saran responden untuk meniadakan biaya pengguna telepon seluler, hal ini belum dapat diakomodir mengingat ketersediaan anggaran operasional. Namun penyelenggara akan melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan serta Biro Umum untuk menjajaki kemungkinan hal ini dapat dipenuhi di masa mendatang.

Analisis kelemahan 3 (tiga) unsur pelayanan terendah yaitu:

1. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

   Unsur pelayanan sistem, mekanisme, dan prosedur memperoleh indeks terendah yaitu 93,88 walaupun masih dalam kategori sangat baik. Beberapa hal yang menjadi penyebab rendahnya unsur pelayanan ini diantaranya adalah karena kurang responsifnya petugas dalam menjawab layanan pada media WhatsApp. Saat ini WhatsApp HALOBPOM merupakan salah satu media yang paling diminati oleh masyarakat. Jam pelayanan melalui media WhatsApp saat ini sesuai dengan jam kerja, sehingga untuk chat yang masuk di luar jam kerja akan dibalas di jam kerja pada hari kerja berikutnya. Hal ini yang menyebabkan layanan media WhatsApp dinilai kurang responsif.

   Belum adanya standar waktu respon layanan melalui berbagai media layanan HALOBPOM masih menjadi kendala dalam mengukur kecepatan petugas dalam memberikan respon layanan. Hal ini karena belum terdapatnya modul *quality assurance contact center* HALOBPOM sebagai standar baku pengukuran waktu respon dan kualitas komunikasi petugas dalam memberikan layanan. Untuk itu perlu disusun modul *quality monitoring contact center* HALOBPOM yang diikuti dengan pelatihan bagi tim *quality assurance contact center* HALOBPOM.

Kendala lain yang terjadi pada layanan melalui media sosial HALOBPOM yaitu adanya batasan karakter yang dapat diinput pada *Direct Message* (DM) media sosial Instagram juga menyebabkan jawaban yang diberikan petugas tidak dapat dikirimkan sekaligus dalam satu pesan, sehingga dapat menyebabkan tidak urutnya pesan yang diterima oleh penerima layanan.

Adanya masukan reponden terhadap penambahan waktu pelayanan hingga malam bahkan 24 jam untuk saat ini belum dapat diakomodir, karena terkait dengan jumlah SDM yang tidak memungkinkan untuk adanya pembagian *shift* kerja hingga malam atau bahkan beroperasi 24 jam.

2. Persyaratan Pelayanan

Unsur persyaratan pelayanan masih menjadi salah satu unsur pelayanan dengan perolehan indeks rendah yaitu 94,06. Hal ini dapat disebabkan karena pengguna pelayanan masih kurang memahami persyaratan pelayanan, terutama dalam penyampaian laporan pengaduan. Agar laporan pengaduan yang disampaikan dapat ditindaklanjuti, dibutuhkan informasi lengkap yang disertai dengan data dukung yang memadai antara lain identitas produk dan lokasi/alamat/tautan sarana pembelian. Masih diperlukan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan melalui berbagai media, agar pengguna pelayanan lebih memahami pentingnya kelengkapan data dan informasi yang disampaikan sehingga setiap pengaduan dapat mudah ditelusuri dan ditindaklanjuti secara tuntas.

3. Sarana Prasarana

Unsur pelayanan yang juga menunjukkan indeks terendah yaitu sarana dan prasarana yaitu sebesar 94,34. Adanya ketidakstabilan jaringan pada sistem HALOBPOM menjadi salah satu alasan rendahnya unsur pelayanan sarana dan prasarana. Kendala ini dapat dikarenakan adanya integrasi layanan media sosial dan WhatsApp dengan aplikasi *Contact Center* HALOBPOM yang membutuhkan beberapa penyesuaian sehingga dapat menyebabkan terjadinya gangguan pada sistem.

Masukan responden terkait perlunya penambahan *line* telepon HALOBPOM belum dapat diakomodir dengan pertimbangan jumlah SDM yang belum memungkinkan. Pada tahun 2023, terdapat pengurangan jumlah Agent *Contact Center* HALOBPOM karena perubahan status menjadi PPPK dengan penempatan di unit kerja lain.

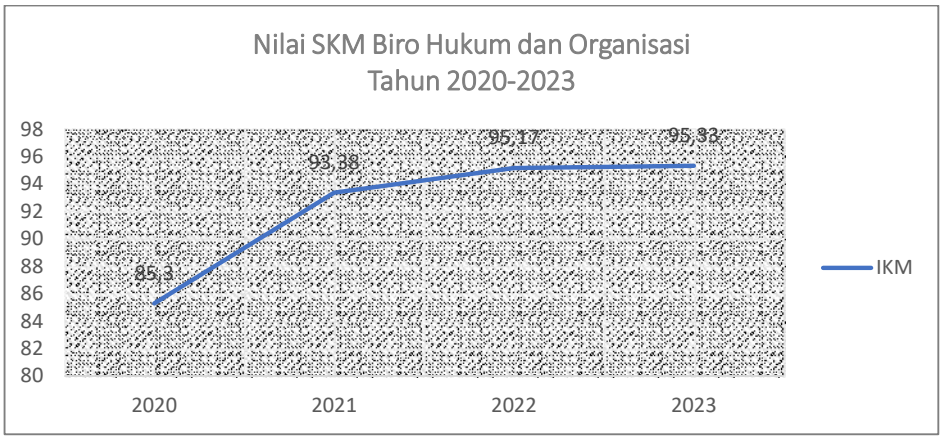
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa terhadap perolehan unsur-unsur pelayanan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Jenis Layanan	No.	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Layanan WhatsApp kurang responsif	1. Penyusunan modul *Quality Monitoring* HALOBPOM 2. Pelatihan *Quality Assurance* HALOBPOM	Januari - Desember 2023	Ketua Tim Kerja Layanan Pengaduan Masyarakat
	2	Persyaratan Pelayanan	Kurang optimalnya publikasi standar pelayanan	Publikasi/sosialisasi standar pelayanan melalui berbagai media	Januari - Desember 2023	Ketua Tim Kerja Layanan Pengaduan Masyarakat
	3	Sarana prasarana	Kurang stabilnya jaringan *contact center* HALOBPOM	Pemeliharaan sistem dan jaringan berkoordinasi dengan Pusdatin.	Januari - Desember 2023	Ketua Tim Kerja Layanan Pengaduan Masyarakat

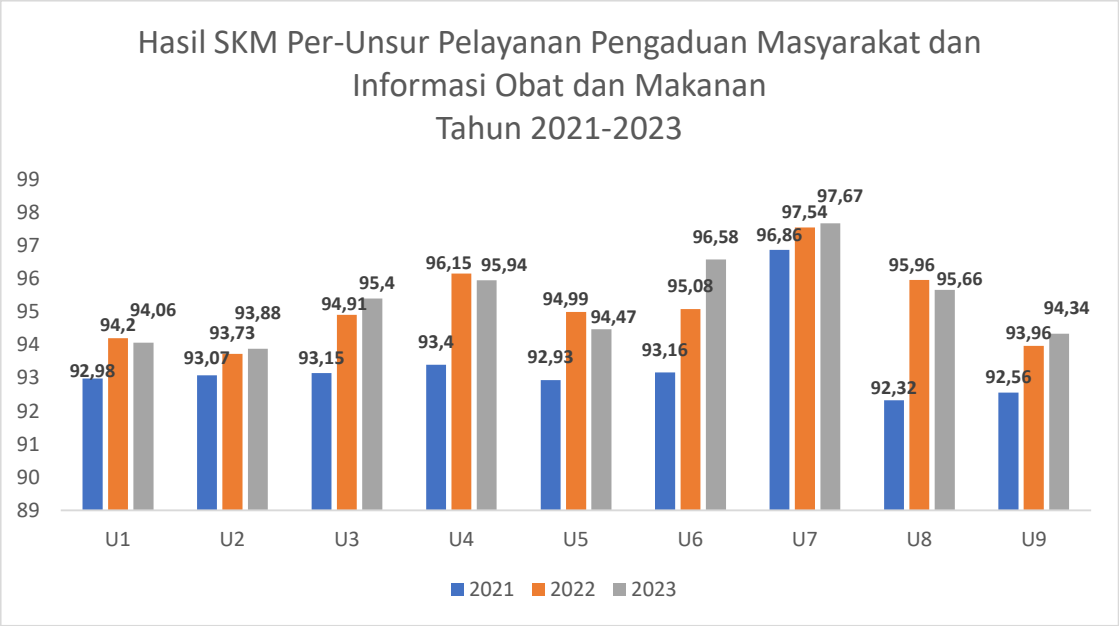
4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Biro Hukum dan Organisasi dapat dilihat melalui grafik berikut:



Grafik 2 Tren Nilai SKM Biro Hukum dan Organisasi Tahun 2020-2023

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Biro Hukum dan Organisasi dengan rata-rata peningkatan nilai SKM sebesar 3,85%. Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2023 juga mengalami peningkatan sebesar 0,16% jika dibandingkan dengan tahun 2022.



Grafik 3 Tren Hasil SKM Biro Hukum dan Organisasi Tahun 2021 – 2023.

Unsur yang paling tinggi peningkatannya adalah unsur kompetensi pelaksana (U6) sebesar 1,57% dari tahun 2022. Namun terdapat 4 unsur yang mengalami sedikit penurunan dibandingkan tahun sebelumnya, yaitu persyaratan pelayanan (U1), waktu penyelesaian (U3), biaya (U4), dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8).

Jika dilihat secara keseluruhan, pada setiap unsur penilaian masih dalam kategori

sangat baik, sehingga dapat disimpulkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan melakukan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

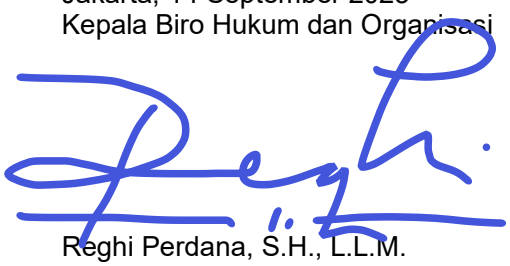
BAB V

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Mei hingga Juli 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Biro Hukum dan Organisasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,33 serta menunjukkan tren peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020-2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu: (1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, (2) Persyaratan Layanan, serta (3) Sarana Prasarana.
3. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu: (1) Perilaku Pelaksana, (2) Kompetensi Pelaksana, dan (3) Biaya/tarif.
4. Telah disusun rencana tindak lanjut hasil SKM dengan mempertimbangkan masukan/saran yang diberikan responden dan disesuaikan dengan kemampuan penyelenggara untuk peningkatan kualitas layanan pengaduan Masyarakat dan informasi obat dan makanan.

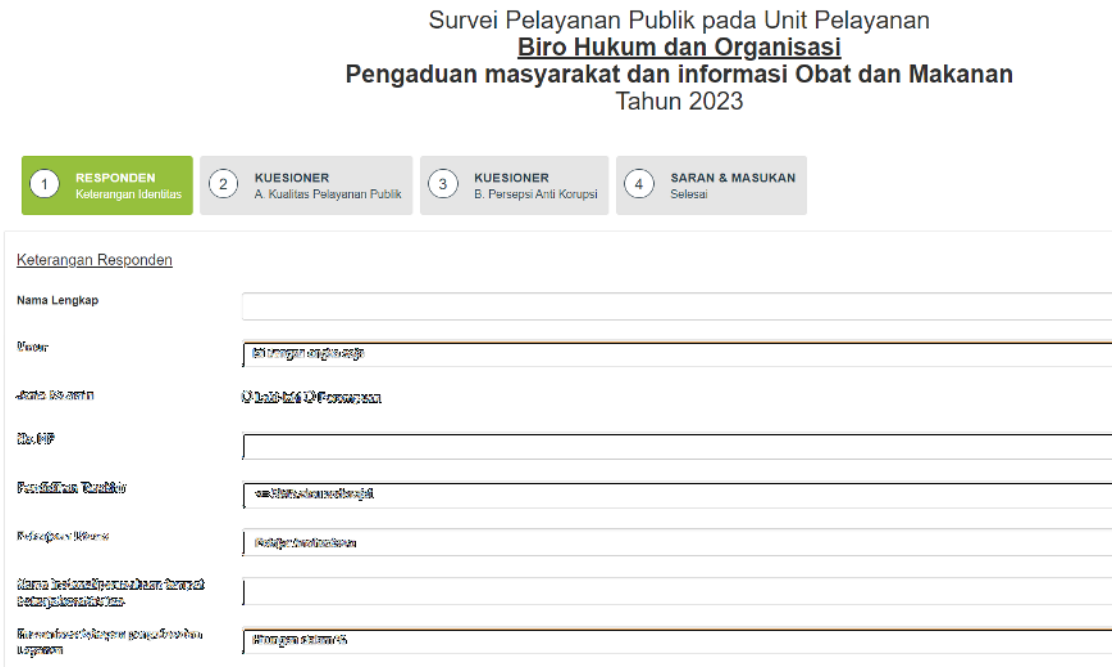
Jakarta, 14 September 2023
Kepala Biro Hukum dan Organisasi



Reghi Perdana, S.H., L.L.M.
NIP. 19740602 200003 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

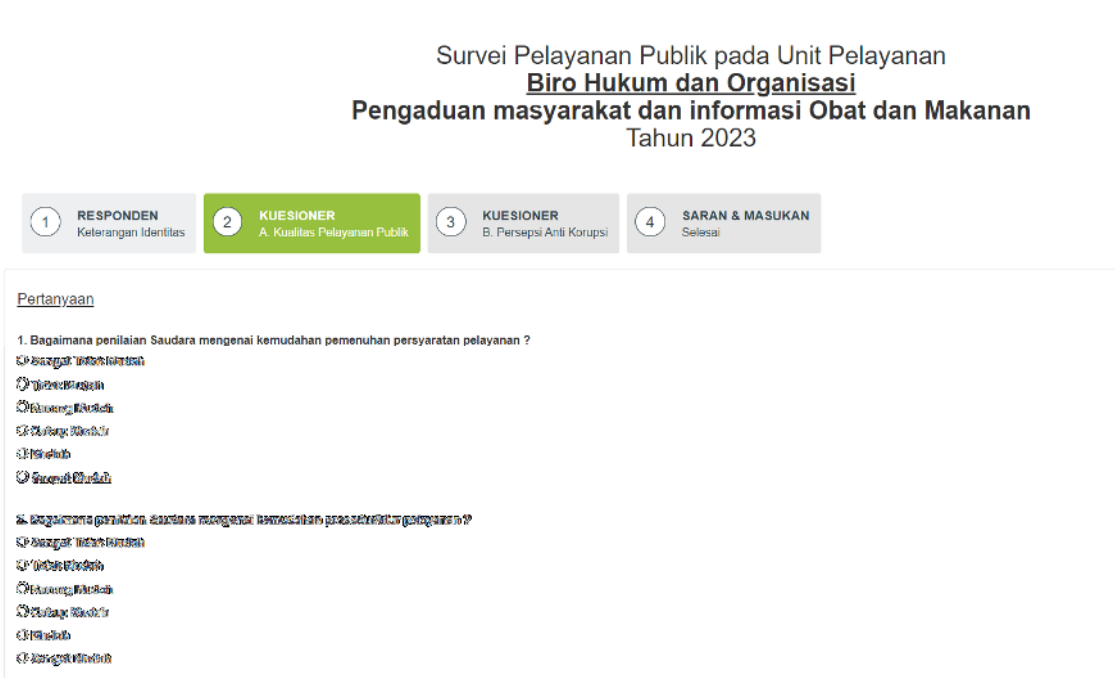


Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Biro Hukum dan Organisasi
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
Tahun 2023

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

Keterangan Responden

Nama Lengkap



Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Biro Hukum dan Organisasi
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
Tahun 2023

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

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

2. Apakah Anda merasa [illegible] sering merasa [illegible]?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

4. Apakah Anda merasa [illegible] pekerjaan [illegible]?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

5. Apakah Anda [illegible] mengenai [illegible]?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

6. Apakah Anda [illegible]?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

7. Apakah [illegible] dalam [illegible] dalam [illegible]?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

8. Apakah [illegible]?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

9. Apakah [illegible] dalam [illegible]?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

10. Apakah [illegible]?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

11. Bagaimana pendapat Anda tentang pernyataan berikut: Jumlah penduduk yang banyak merupakan salah satu kekayaan bangsa?

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

12. Apakah menurut pendapat Anda, pernyataan berikut yang menyatakan bahwa penduduk merupakan modal pembangunan adalah?

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

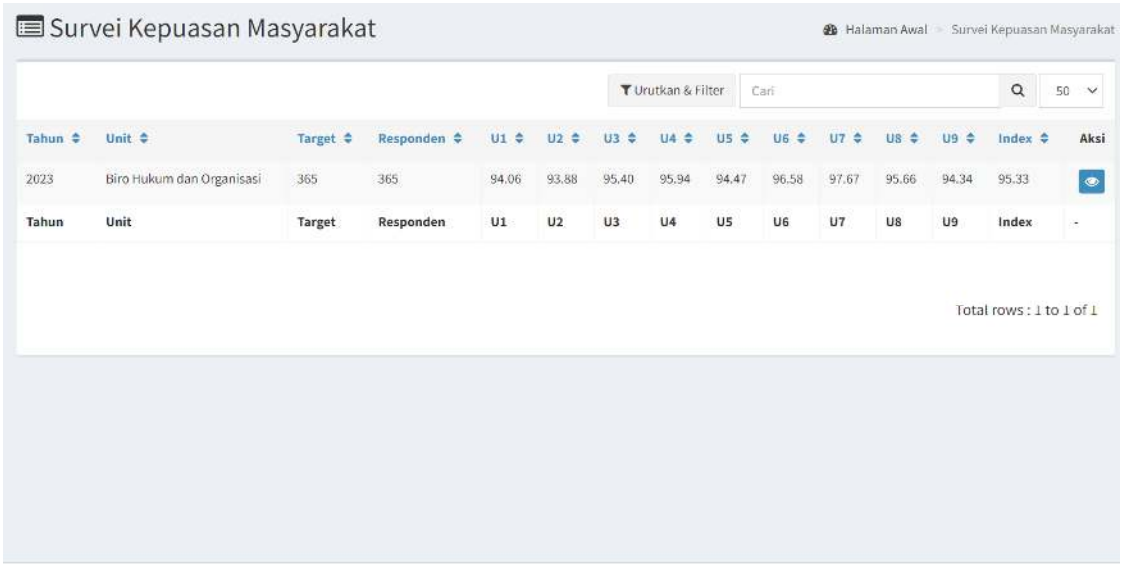
13. Apakah menurut pendapat Anda, pernyataan berikut yang menyatakan bahwa penduduk merupakan modal pembangunan merupakan pernyataan?

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

14. Apakah menurut pendapat Anda, pernyataan berikut yang menyatakan bahwa penduduk merupakan modal pembangunan?

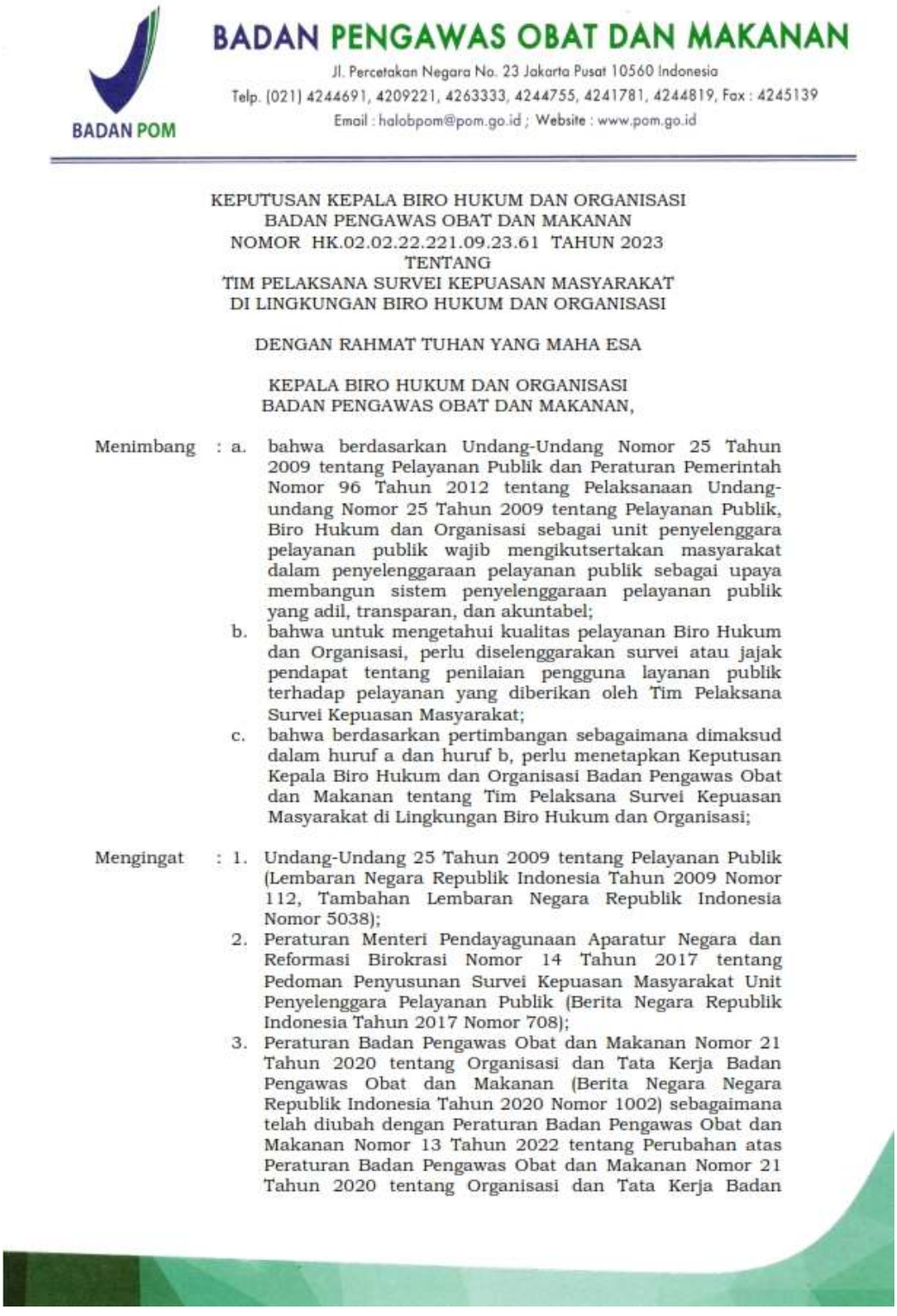
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

2. Hasil Olah Data SKM



3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



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

KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.22.221.09.23.61 TAHUN 2023
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 berdasarkan 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, 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 untuk mengetahui kualitas pelayanan Biro Hukum dan Organisasi, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, 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 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 (Berita Negara Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);

4. Keputusan Kepala Biro Hukum dan Organisasi Nomor 02.02.22.221.05.21.26 Tahun 2021 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 : Menetapkan dan menunjuk 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 2023.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 11 September 2023

KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

REGHI PERDANA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.22.221.09.23.61 TAHUN 2023
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
C.	Anggota	:	1. Aditha Puspo Wijayanti, S.Farm., Apt.
			2. Myra Vania Wisnuputri, S.Farm., Apt.
			3. Desnita Damayanti, S.T.P.
			4. Windy Rohalidyawati, S.Stat.
			5. Dian Firanti Allisa, S.Farm.
			6. Dwi Nur Astria, S.Farm.
			7. Melia Kurniawati, S.Farm.
			8. Putri Syajarwati, S.Farm., Apt.
			9. Berty Puspitasari, S.Farm., Apt.
			10. Ratna Sari Yulianti. S.T.P.

KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

REGHI PERDANA

b. Publikasi Hasil SKM

Hasil SKM Biro Hukum dan Organisasi sudah dipublikasikan melalui media sosial Instagram @birohukor.bpom yang dapat dilihat pada tautan berikut https://www.instagram.com/p/CxMirI6pXIh/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRlODBiNWFlZA==

c. Dokumentasi Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

NOTULEN KEGIATAN
RAPAT PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM
BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
Jakarta, 13 September 2023

1. **Pelaksanaan**
   Hari/Tanggal : Rabu, 13 September 2023
   Waktu : Pukul 10.00 – selesai

2. **Agenda**
   Rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Biro Hukum dan Organisasi Tahun 2023

3. **Peserta**
   Peserta rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Biro Hukum dan Organisasi dihadiri oleh 11 orang yang tergabung dalam Tim Kerja Layanan Pengaduan Masyarakat, terdiri dari 4 orang *backoffice* dan 7 orang *agent contact center* HALOBPOM.

4. **Hasil Pembahasan**
   - Pengumpulan data SKM tahun 2023 sudah selesai dilaksanakan pada tanggal 8 Mei – 31 Juli 2023
   - Dengan jumlah target sampel tahun 2023 sebanyak 350 responden. Target responden berhasil terpenuhi dengan total responden tahun 2023 sebanyak 365 responden survei.
   - Tahun 2023 diperoleh nilai Indeks Pelayanan Publik sebesar 95,33, menalami peningkatan sebesar 0,16% jika dibandingkan dengan tahun 2022.
   - Terjadi konsistensi peningkatan nilai SKM dari tahun 2020 hingga 2023 pada Biro Hukum dan Organisasi dengan rata-rata peningkatan nilai SKM sebesar 3,85%.
   - Dari hasil pengukuran nilai SKM tahun 2023, diketahui terdapat beberapa unsur pelayanan yang memiliki nilai lebih rendah dibandingkan tahun 2022, yaitu unsur persyaratan (-0,14), unsur biaya/tarif (-0,21), unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (-0,52), dan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan (-0,30).
   - Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa nilai SKM tahun 2023 terendah pada unsur:
     1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 93,88.
     2. Persyaratan Layanan dengan nilai 94,06.
     3. Sarana Prasarana dengan nilai 94,34.
   - Dari pelaksanaan SKM, diperoleh beberapa saran dari responden, diantaranya:
     1. Penambahan petugas HALOBPOM.
     2. Konsultasi WhatsApp HALOBPOM lebih responsif.
     3. Penambahan jam kerja HALOBPOM hingga pukul 20.00 atau 24 jam.
     4. Penambahan line telepon HALOBPOM, karena terkadang perlu menunggu untuk terhubung dengan telepon HALOBPOM.
     5. Bebas biaya untuk telepon seluler.

- Rencana tindak lanjut disusun berdasarkan tiga unsur layanan yang memperoleh nilai terendah.
- Timeline dari pelaksanaan rencana tindak lanjut yaitu hingga Bulan Desember 2023. Diharapkan semua petugas layanan dapat berkomitmen dan berperan dalam pelaksanaan rencana tindak lanjut SKM tahun 2023, untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.

6. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pembahasan rapat, ditetapkan tiga rencana tindak lanjut SKM 2023 Biro Hukum dan Organisasi yaitu:

1. Penyusunan modul *quality monitoring* HALOBPOM.
2. Pelatihan *Quality Assurance* HALOBPOM
3. Publikasi/sosialisasi standar pelayanan melalui berbagai media
4. Pemeliharaan sistem dan jaringan berkoordinasi dengan Pusdatin

Jakarta, 13 September 2023
Notulis

Myra Vania Wisnuputri, S.Farm., Apt.

d. *Plan of Action* dan Monitong Evaluasi RTL SKM

MATRIKS PEMANTAUAN RENCANA AKSI/TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

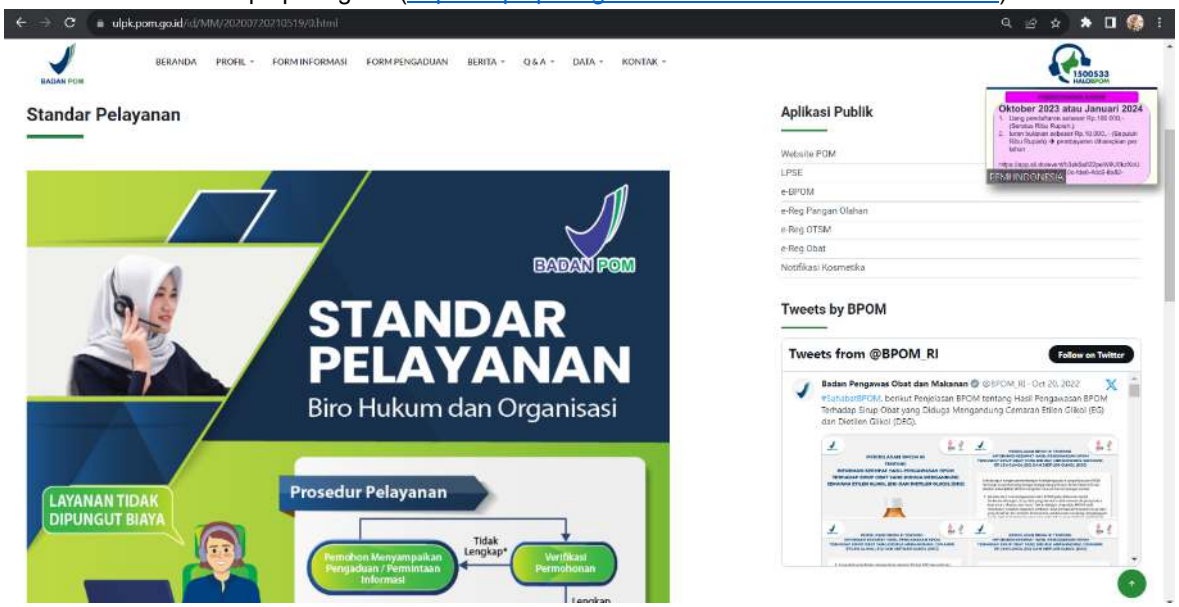
Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM TW I	Rencana Aksi	Tahun 2023							
		Jan	Feb	Mar	Apr	Jun	Jul	Agst	September-Desember
Peningkatan respon petugas dalam memberikan layanan melalui Whatsapp	1. Penyusunan modul *quality monitoring* HALOBPOM 2. Pelatihan Quality Assurance HALOBPOM							31 Agustus 2023 Pelatihan Quality Assurance untuk petugas *backoffice* HALOBPOM	Akan dilakukan penyusunan modul *quality monitoring*
Kurang optimalnya publikasi standar pelayanan	Publikasi/sosialisasi standar pelayanan melalui berbagai media	Publikasi standar pelayanan pada berbagai media	Publikasi standar pelayanan pada berbagai media	Publikasi standar pelayanan pada berbagai media	Publikasi standar pelayanan pada berbagai media	Publikasi standar pelayanan pada berbagai media	Publikasi standar pelayanan pada berbagai media	Publikasi standar pelayanan pada berbagai media	Akan dilanjutkan publikasi berkelanjutan pada berbagai media
Kurang stabilnya jaringan *contact center* HALOBPOM	Pemeliharaan sistem dan jaringan berkoordinasi dengan Pusdatin.	31 Jan 2023 Rapat Pemeliharaan aplikasi CC degan Pusdatin	21 Feb 2023 Rapat Pemeliharaan aplikasi CC degan Pusdatin	6 Maret 2023 Rapat Pemeliharaan aplikasi CC degan Pusdatin				11 Agustus 2023 Rapat Pemeliharaan aplikasi CC degan Pusdatin	Akan dilakukan rapat pemeliharaan sistem dan jaringan *Contact Center* secara berkelanjutan bersama dengan Pusdatin.

- **Pelatihan Quality Assurance untuk petugas *backoffice* HALOBPOM**
  Untuk mengukur kualitas layanan yang meliputi standardisasi waktu respon layanan melalui berbagai media layanan dan kualitas komunikasi *Agent Contact Center* HALOBPOM, perlu dikembangkan modul *quality monitoring* sebagai acuan/pedoman petugas yang berperan sebagai *Quality Assurance*, dalam hal ini adalah para *backoffice*. Sebagai tahap awal dari penyusunan modul tersebut dan peningkatan pengetahuan terkait peran *Quality Assurance*, maka dilaksanakan Pelatihan *Quality Assurance* pada tanggal 31 Agustus 2023 di Gedung Athena BPOM, dengan narasumber Ibu Lismaryanti, konsultan di bidang *customer experience* Beberapa hal yang dibahas dalam pelatihan tersebut diantaranya:
  - Mengenal lebih dalam tentang QA.
  - Memahami metode apa saja yang digunakan untuk mendukung pekerjaan QA
  - Melakukan penilaian sesuai dengan standar yang ditetapkan
  - Mempelajari dan menyusun *Balance Score Card*.

- **Publikasi Standar Pelayanan di Berbagai Media**

  Standar pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan sudah dipublikasikan pada:

  - Subsite ulpk.pom.go.id (https://ulpk.pom.go.id/id/MM/20200720210519/0.html)



  - Brosur

- **Pemeliharaan Sistem dan Jaringan *Contact Center***
  Pada Bulan Januari hingga Agustus 2023, telah dilakukan empat kali pertemuan dengan Pusat Data dan Informasi dalam rangka pemeliharaan dan pengecekan jaringan Contact Center, dengan pembahasan sebagai berikut:

  Tanggal 31 Januari 2023

  - Kunjungan rutin ke BPOM terkait pengecekan software dan hardware (UPS dan Headset) dilakukan 1x tiap bulan yang dilakukan secara onsite atau remote server (jika terjadi kahar maka dapat dilakukan pengecekan fisik di luar jadwal).
  - Pengecekan server ke PDN dilakukan per triwulan (jika terjadi kahar maka dapat dilakukan pengecekan fisik di luar jadwal).
  - Masih terdapat masalah yang belum selesai dari tahun 2022 ke tahun 2023
  - Integrasi media sosial ke aplikasi CC masih terkendala belum lulusnya privacy policy

  Tanggal 21 Februari 2023

  - Saat ini layanan telepon dengan VPN BPOM sudah mulai stabil akan dilakukan pemantauan. Layanan VPN BPOM sekarang terhubung dengan Link net dan akan terus dipantau.
  - Bagi Agent dengan status WFH dapat menggunakan *provider* Telkomsel atau XL. Jika bekerja dari kantor dapat menggunakan LAN. Pusdatin akan berkoordinasi dengan provider IM3 dan 3 terkait kendala internet atau blocking GP.
  - Tim centrix, akan melakukan penjajakan terkait prosedur, persiapan, serta biaya. Sehingga hasil penjajakan Centrix akan menajdi dasar justifikasi/pertimbangan BPOM dalam menetapkan apakah akan beralih ke metode gateway atau tidak.

  Tanggal 6 Maret 2023

  - Dilakukan pembahasan terhadap masalah-masalah di tahun 2022 yang belum terselesaikan.

  Tanggal 11 Agustus 2023

  - Dilakukan pembahasan terhadap kendala akses layanan media sosial X melalui aplikasi Contact Center