BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Biro Hukum dan Organisasi
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).

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 6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 7
2.4 Tren Nilai SKM 8
BAB III 10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 10
BAB IV 12
KESIMPULAN 12
LAMPIRAN 14
1. Kuesioner 14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 15

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

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	: 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, 29 Agustus 2025
Kepala Biro Hukum dan Organisasi,

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

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

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.

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

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 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 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.

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

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

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

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

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 14.388 orang dan sampel sebanyak 347 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi Penerima Layanan Tahun 2024	Sampel Tahun 2025
1	Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan	14.388	347
Jumlah		14.388	**347**

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

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 347 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

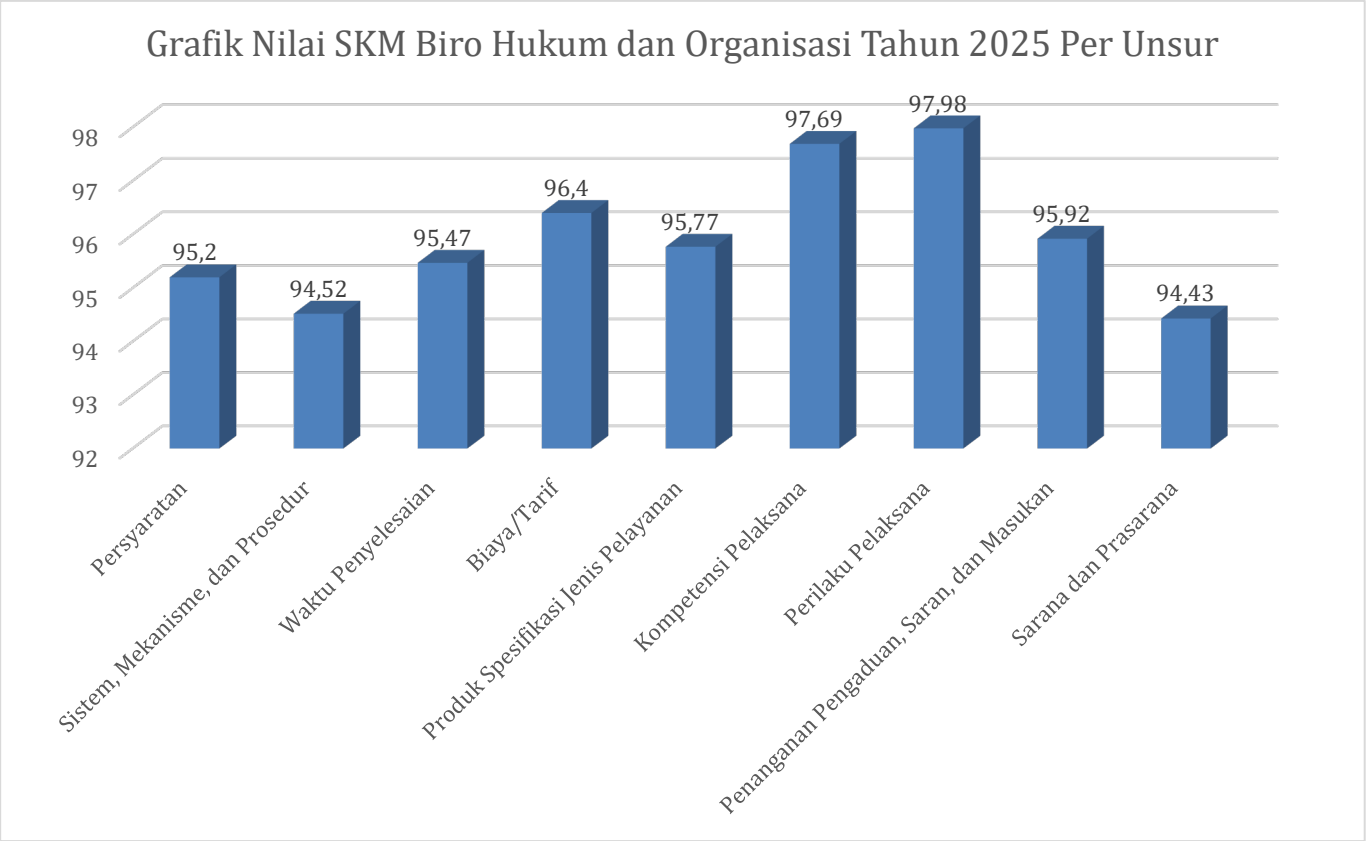
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	232	66,9%
		Perempuan	115	33,1%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0 %
		SMP/Sederajat	0	0 %
		SMA/Sederajat	31	8,9%
		D1/D2/D3	31	8,9%
		D4/S1	253	72,9%
		S2/Profesi/S3	32	9,3%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	1	0,3%
		Peneliti/Dosen	1	0,3%
		Swasta	315	90,8%
		Wirausaha	23	6,6%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	1	0,3%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	6	1,7%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	347	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

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

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	95,20	94,52	95,47	96,40	95,77	97,69	97,98	95,92	94,43	**95,93**

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



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

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa unsur sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 94,43. Selanjutnya unsur sistem, mekanisme, dan prosedur yang mendapatkan nilai 94,52 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga unsur persyaratan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 95,20.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa sebagai berikut:

1. Penambahan *line* telepon HALOBPOM dan penambahan petugas layanan HALOBPOM, karena terkadang perlu menunggu untuk terhubung dengan *agent* HALOBPOM;
2. Kestabilan jaringan dan suara;
3. Konsultasi *WhatsApp* HALOBPOM agar lebih responsif;
4. Penambahan jam layanan HALOBPOM;
5. Penambahan fitur *live chat* HALOBPOM di *website*; dan

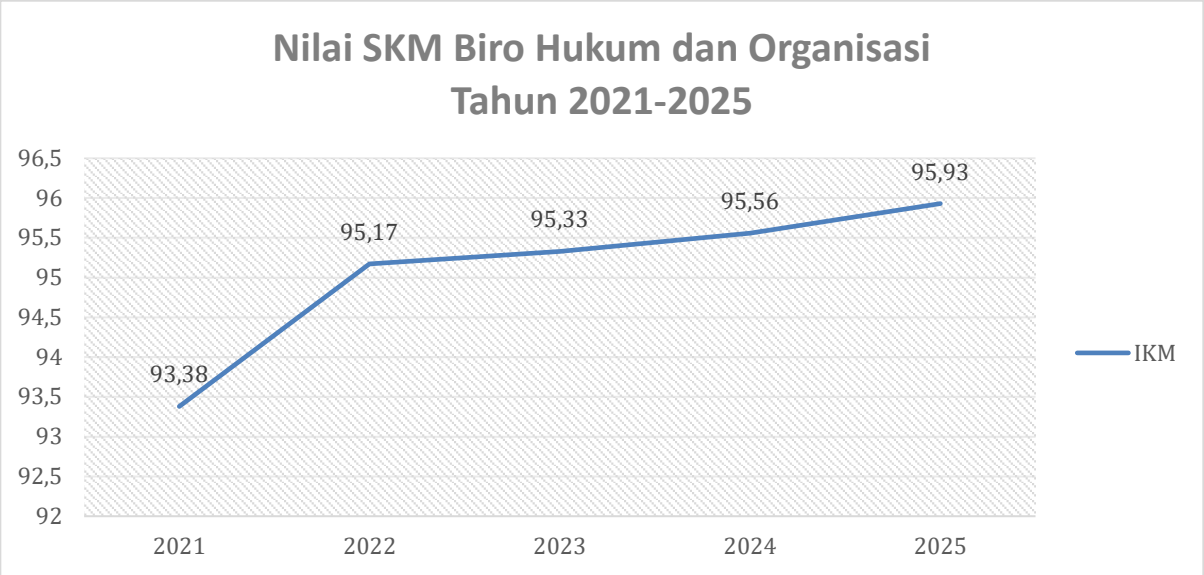
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana 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 2025	Ketua Tim Kerja Layanan Pengaduan Masyarakat
	2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penguatan kapasitas internal petugas melalui pemutakhiran data QnA pada aplikasi *Knowledge Base Contact Center* (KBCC)	September 2025	Ketua Tim Kerja Layanan Pengaduan Masyarakat
	3.	Persyaratan layanan	Publikasi/sosialisasi standar pelayanan melalui berbagai media	September – Desember 2025	Ketua Tim Kerja Layanan Pengaduan Masyarakat

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

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.

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

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

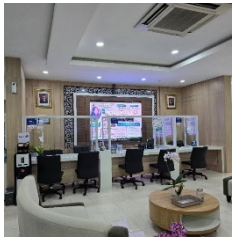
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	94,13
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,43
3	Waktu Penyelesaian	95,29
4	Biaya/Tarif	95,94
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94,87
6	Kompetensi Pelaksana	97,26
7	Perilaku Pelaksana	98,19
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,70
9	Sarana dan Prasarana	94,18

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 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

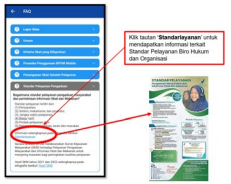
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	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: a. Media cetak, berupa leaflet b. Media Elektronik, berupa publikasi di e-kios di area ruang tunggu, ruang layanan, ruang *Contact Center* HALOBPOM, dan TV *Wall* pada ruang tunggu c. Media Sosial, berupa WhatsApp Blast melalui WA HALOBPOM d. Subsite Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK), https://ulpk.pom.go.id/ e. Aplikasi BPOM *Mobile* f. SIPP Nasional	

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

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

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td> 

</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Pemeliharaan sistem dan jaringan secara berkala, berkoordinasi dengan Pusdatin</td>
<td>Sudah</td>
<td>Telah dilakukan koordinasi rutin dengan Pusdatin.</td>
<td>
<table>
<tr><th>Tanggal</th><th>Jenis Layanan</th><th>Laporan</th><th>Detail Solusi</th></tr>
<tr><td>09/08/2024</td><td>Whatsapp</td><td>WA loading lama</td><td>Telah dilakukan pengecekan oleh tim infra. Diinformasikan bahwa sedang ada gangguan masal di sisi telkom yang berdampak pada nomor masking incoming call intermitten tidak dapat dihubungi.</td></tr>
<tr><td>13/08/2024</td><td>Aplikasi CC</td><td>Suara telepon yang terdengan seperti suara robot</td><td>Diinformasikan bahwa terdapat gangguan layanan PDN dari Kominfo yang berdampak pada layanan.</td></tr>
<tr><td>21/08/2024 - 22/08/2024</td><td>Aplikasi CC</td><td>- Telepon masih sering terputus
- WA dan email lama</td><td>Telah dilakukan restart server, kemudian kembali normal.</td></tr>
<tr><td>23/08/2024</td><td>Aplikasi CC</td><td>Aplikasi HALOBPOM kembali down pada pukul 17.42 WIB</td><td>Telah ditindaklanjuti.</td></tr>
<tr><td>02/09/2024</td><td>Aplikasi CC</td><td>Akses WA HALOBPOM lama</td><td>Telah dilakukan restart server.</td></tr>
<tr><td>09/09/2024</td><td>Aplikasi CC</td><td>- Pukul 10.45 WIB Ecs tidak muncul sebelumnya status di aplikasi HALOBPOM biasa
- Email keluar mode pukul 12.41 statusnya (F). Failed (F).
- WA sejak 12.04 WIB tidak masuk lagi</td><td>Telah ditindaklanjuti.</td></tr>
<tr><td>13/09/2024</td><td>Aplikasi CC</td><td>Input interaksi tiket WA di CC atas nama Jasmin dengan no. tiket 2024091311O020 hanya dilakukan 1x, namun yang masuk kesimpel terdapat 11 interaksi / tiket.</td><td>Telah ditindaklanjuti.</td></tr>
<tr><td>01/10/2024</td><td>Email</td><td>Di email New terdapat lebih dari 200 email mailer-daemon@perfora.net</td><td>Email telah dihapus dan dilakukan spam email.</td></tr>
</table>
<table>
<tr><th>Tanggal</th><th>Jenis Layanan</th><th>Laporan</th><th>Detail Solusi</th></tr>
<tr><td>04/10/2024</td><td>Email</td><td>Pada email New muncul tercatat lebih dari 200 email mailer-daemon@perfora.net sebelumnya, telah dihapus di tanggal 1/10/2024</td><td>Email telah dihapus dan dilakukan spam email.</td></tr>
<tr><td>22/10/2024</td><td>Aplikasi CC</td><td>Aplikasi CC tidak dapat diakses</td><td>Diinformasikan adanya gangguan aplikasi PDN Kominfo.</td></tr>
<tr><td>24/10/2024</td><td>Email</td><td>Email tidak masuk dan tidak dapat keluar (status F)</td><td>Telah dilakukan tindaklanjut dan email sudah kembali normal.</td></tr>
<tr><td>19/11/2024</td><td>Aplikasi CC</td><td>GP mati sejak pagi dan layanan bisa diakses kembali pukul 09.00 WIB</td><td>Telah dilakukan tindaklanjut oleh tim infra.</td></tr>
<tr><td>28/11/2024</td><td>Aplikasi CC</td><td>GP mati dan tidak bisa layanan sejak 11.30 WIB</td><td>Telah dilakukan tindaklanjut oleh tim infra dan pada pukul 14.30 WIB layanan dapat diakses kembali.</td></tr>
<tr><td>10/12/2024</td><td>Email</td><td>Status Email Failed (14.22 WIB)</td><td>Telah ditindaklanjuti.</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

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

3	3.1 Pembaharuan naskah *autoreply* layanan *contact center* HALOBPOM	Sudah	a. Telah dilakukan pembahasan draft pembaharuan naskah *autoreply* layanan *contact center* HALOBPOM. b. Telah dilakukan pembaharuan naskah *autoreply* layanan *contact center* HALOBPOM.	
	3.2 Penyesuaian jumlah petugas yang menangani WhatsApp	Sudah	a. Telah dilakukan pembahasan laporan jumlah layanan Email dan WhatsApp *contact center* HALOBPOM. b. Telah dilakukan penyesuaian jumlah petugas yang menangani WhatsApp	

Reply by : BOT

Halo Sahabat BPOM
Terima kasih telah menghubungi HALOBPOM.

Saat ini kami sedang tidak dapat melayani Anda.

Silakan menghubungi kembali pesan Anda pada hari dan jam layanan sebagai berikut:
Senin – Kamis: 08.00 – 16.30 WIB
Jum'at: 08.00 – 16.00 WIB
Jam pelayanan tidak berlaku di hari Sabtu, Minggu dan libur nasional.

Terima kasih, salam.

HALOBPOM
www.lapor.go.id
Telepon: 1500533
SMS : 0811.21.9999.533
WA : 0811.191.81.533
Email : halobpom@pom.go.id
X : @bpom_ri
Instagram : @bpom_ri
Facebook : @bpom.official

Bulan	Jumlah WA yang tertangani	Jumlah Rata-Rata WA yang tertangani per Hari	Jumlah WA yang dibuat interaksi	Jumlah Rata-Rata WA yang dibuat interaksi per Hari
Januari	2207	100	629	29
Februari	2172	121	552	31
Maret	2131	123	553	33
April	2427	143	604	36
Mei	3422	149	828	36
Juni	2862	175	745	43
Juli	3134	261	679	57

2024	September		
	RABU	KAMIS	JUMAT
	25	26	27
Telepon	Arni Melia Deonita Natsi	Dwi Deonita Ratna Arni	Natsi Ratna Dian Dwi
Email + SMS	Ratna	Dian	Melia
Mobile	Ratna	Dian	Melia
DM Medsos	Ratna	Dian	Melia
Whatsapp A	Dian	Natsi	Arni
Whatsapp B	Dwi	Melia	Deonita
Shift 2	Arni	Dwi	Natsi

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

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 347 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 95,93. Nilai SKM Biro Hukum dan Organisasi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: sarana prasana, sistem, mekanisme, dan prosedur serta persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Biro Hukum dan Organisasi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

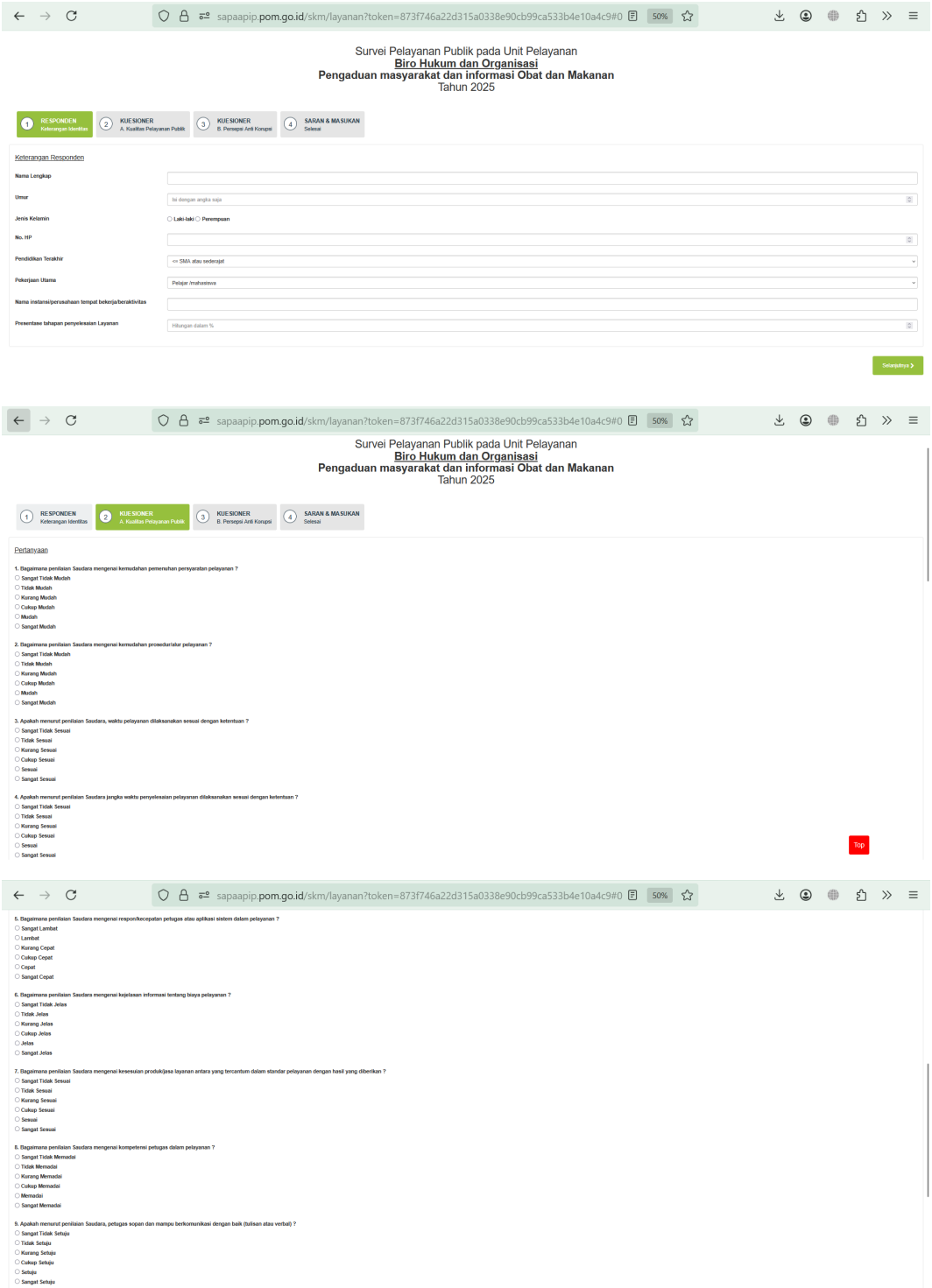
Jakarta, 29 Agustus 2025
Kepala Biro Hukum dan Organisasi,

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

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner



sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=873f746a22d315a0338e90cb99ca533b4e10a4c9#0

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

No. HP

Pendidikan Terakhir — <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama — Pelajar /mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Presentase tahapan penyelesaian Layanan — Hilangan dalam %

Selanjutnya >

sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=873f746a22d315a0338e90cb99ca533b4e10a4c9#0

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Biro Hukum dan Organisasi
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
Tahun 2025

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 ?
○ Sangat Tidak Mudah
○ Tidak Mudah
○ Kurang Mudah
○ Cukup Mudah
○ Mudah
○ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur 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 jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
○ Sangat Tidak Sesuai
○ Tidak Sesuai
○ Kurang Sesuai
○ Cukup Sesuai
○ Sesuai
○ Sangat Sesuai

Top

sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=873f746a22d315a0338e90cb99ca533b4e10a4c9#0

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?
○ Sangat Lambat
○ Lambat
○ Kurang Cepat
○ Cukup Cepat
○ Cepat
○ Sangat Cepat

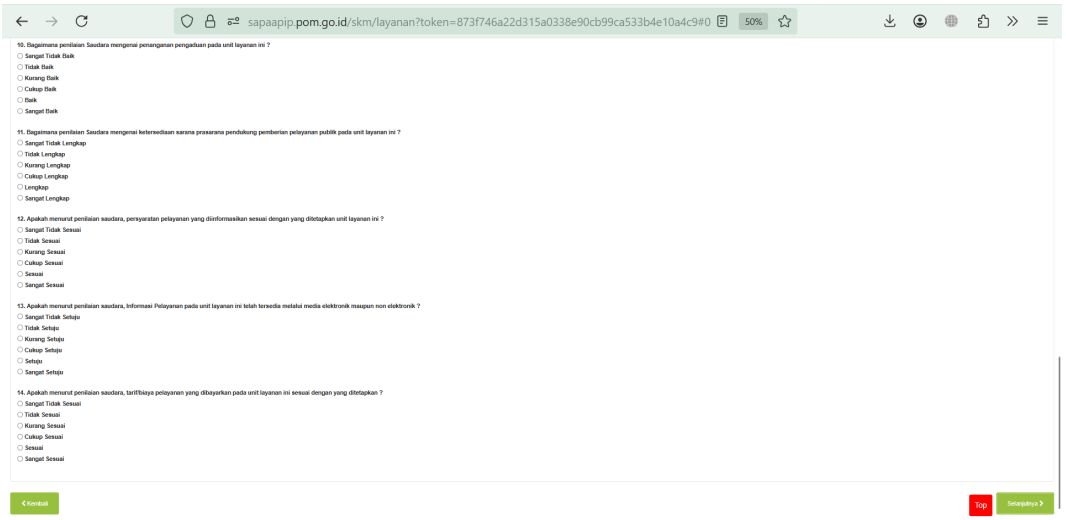
6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?
○ Sangat Tidak Jelas
○ Tidak Jelas
○ Kurang Jelas
○ Cukup Jelas
○ Jelas
○ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian 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 (tulisan atau verbal) ?
○ Sangat Tidak Setuju
○ Tidak Setuju
○ Kurang Setuju
○ Cukup Setuju
○ Setuju
○ Sangat Setuju

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



Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Biro Hukum dan Organisasi
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
Tahun 2025

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

52 + 12

Masukan kode keamanan di atas...

Kembali
Simpan

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

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.02.02.22.04.25.34 TAHUN 2025
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 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;

b. bahwa Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Kepala Biro Hukum dan Organisasi Nomor HK.02.02.22.07.24.69 Tahun 2024 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Biro Hukum dan Organisasi, sudah tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, sehingga perlu diganti;

c. bahwa nama dan jabatan yang tercantum dalam Keputusan ini telah memiliki kompetensi dan keahlian di bidangnya serta telah memenuhi syarat dan/atau ketentuan untuk melaksanakan tugas sebagai 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 Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan

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

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

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 HK.02.02.22.03.25.28 Tahun 2025 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 : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Biro Hukum dan Organisasi Nomor HK.02.02.22.07.24.69 Tahun 2024 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Biro Hukum dan Organisasi dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

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

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

Ketujuh : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan sampai dengan 31 Desember 2025.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 29 April 2025

KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

ANDRIANA KRISNAWATI

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

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

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

SUSUNAN KEANGGOTAAN
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. Dwi Nur Astria, S.Far. 2. Desnita Damayanti, S.T.P. 3. Windy Rohalidyawati, S.Stat. 4. Dian Firanti Allisa, S.Far. 5. Melia Kurniawati, S.Farm. 6. Ratna Sari Yulianti. S.T.P. 7. Nafsiatul Khoiriyah Marfu'ah, A. Md. 8. Arnifah Fauziasyafira A, S.T.P.

KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

ANDRIANA KRISNAWATI

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

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

b. Foto-Foto Pelaksanaan SKM

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