BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2026

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 5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 7
2.4 Tren Nilai SKM 15
BAB III 16
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 16
BAB IV 20
KESIMPULAN 20
LAMPIRAN 21
1. Kuesioner 21
2. Data Pengolahan Hasil Pengisian SKM 2026 (berdasarkan aplikasi sapaapip.pom.go.id) 23
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 24

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

SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA 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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Dr. Shanti Marlina, S.Si, Apt, M.Sc
NIP	:	198003252006042004
Jabatan	:	Plt. Direktur Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor
Unit Kerja	:	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor

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

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

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

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

Jakarta, 14 Juli 2026
Plt. Direktur Pengawasan Produksi Obat,
Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor,

Dr. Shanti Marlina, S.Si, Apt, M.Sc

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).

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.

Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor 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

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

6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

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

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

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

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

Tabel 1. Tahapan pelaksanaan SKM tahun 2025

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu 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 *cleansing* 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 142 orang dan sampel sebanyak 37 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

Tabel 2. Rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi cara pembuatan obat yang baik	63	17
2	Penilaian pemenuhan persyaratan cara pembuatan obat yang baik terhadap fasilitas pembuatan obat impor	39	8
3	Persetujuan penggunaan fasilitas produksi obat bersama dengan non-obat	33	5
4	Surat keterangan penerapan cara pembuatan obat yang baik	27	7
Jumlah		162	37

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 38 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Rincian karakteristik responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	12	32%
		Perempuan	26	68%
2	Pendidikan	D1/D2/D3	1	2,63%
		D4/S1	2	5,26%
		S2/Profesi/S3	35	92,11%
3	Pekerjaan	Lainnya	1	2,63%
		Pegawai swasta	34	89,47%
		Pelajar /mahasiswa	1	2,63%
		Wiraswasta	2	5,26%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	38	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	10	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

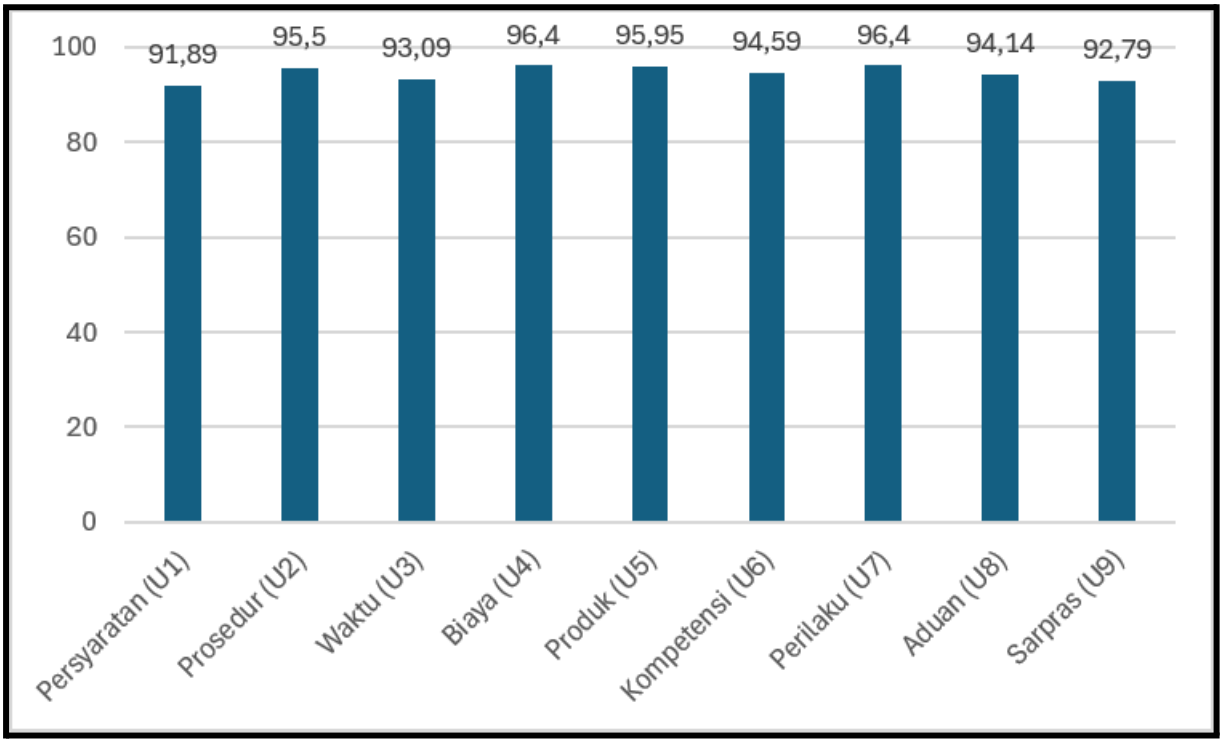
Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan (U1)	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	Waktu Pelayanan (U3)	Biaya/Tarif (U4)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	Kompetensi Pelaksana (U6)	Perilaku Pelaksana (U7)	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)	Sarana dan Prasarana (U9)	IKM Per Jenis Layanan
1.	Sertifikasi cara pembuatan obat yang baik	18	94.12	98.04	95.10	97.06	99.02	98.04	99.02	96.08	93.14	**96.62**
2.	Penilaian pemenuhan persyaratan cara pembuatan obat yang baik terhadap fasilitas pembuatan obat impor	8	87.50	95.83	91.67	97.92	95.83	89.58	93.75	93.75	93.75	**93.29**
3.	Persetujuan penggunaan fasilitas produksi obat bersama dengan non-obat	5	93.33	93.33	94.44	100.00	93.33	96.67	96.67	93.33	93.33	**94.94**
4.	Penerbitan surat keterangan	7	90.48	90.48	88.89	90.48	90.48	90.48	92.86	90.48	90.48	**90.56**

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

	penerapan cara pembuatan obat yang baik											
Rerata IKM Per Unsur			91.89	95.50	93.09	96.40	95.95	94.59	96.40	94.14	92.79	**94.53**
IKM Unit Layanan			**94.53**									
Mutu Unit Layanan			**A**									

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



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor secara umum masih **Sangat Baik**, dengan nilai IKM sebesar **94,53**.

Terdapat 3 nilai terendah di tahun 2026 yaitu pada unsur Persyaratan (U1), Waktu Pelayanan (U3), dan Kompetensi Petugas (U6). Informasi nilai tersebut tertuang pada tabel 4. Layanan yang mendapatkan nilai paling rendah yaitu untuk Layanan Penilaian pemenuhan persyaratan CPOB terhadap fasilitas pembuatan obat impor sebesar 87,50. Nilai ini masih masuk dalam kategori baik apabila dikonversi ke dalam kinerja unit sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Nilai terendah yang ditemukan di hasil SKM tahun 2025 sama dengan tahun 2026, yaitu sebesar 87,50 pada 2 (dua) unsur, sedangkan di tahun 2026 hanya ditemukan pada 1 (satu) unsur. Hal ini dapat dikatakan bahwa terdapat peningkatan perbaikan layanan secara umum dengan berkurangnya frekuensi nilai terendah. Perbandingan nilai terendah di tahun 2026 dengan tahun 2025 tertuang dalam tabel 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).

Tabel 5. Perbandingan nilai SKM 2025 dengan nilai SKM 2026

Jenis Layanan	Jenis Unsur	Nilai SKM 2025	Nilai SKM 2026
Sertifikasi cara pembuatan obat yang baik	Persyaratan (U1)	92,59	94,12
	Prosedur (U2)	94,44	98,04
	Waktu (U3)	92,28	95,10
	Biaya (U4)	98,15	97,06
	Produk (U5)	95,37	99,02
	Kompetensi (U6)	95,37	98,04
	Perilaku (U7)	97,22	99,02
	Aduan (U8)	93,52	96,08
	Sarpras (U9)	93,52	93,14
Penilaian pemenuhan persyaratan CPOB terhadap fasilitas pembuatan obat impor	Persyaratan (U1)	90,48	87,50
	Prosedur (U2)	95,24	95,83
	Waktu (U3)	90,48	91,67
	Biaya (U4)	95,24	97,92
	Produk (U5)	90,48	95,83
	Kompetensi (U6)	90,48	89,58
	Perilaku (U7)	90,48	93,75
	Aduan (U8)	92,86	93,75
	Sarpras (U9)	90,48	93,75
Persetujuan penggunaan fasilitas produksi obat bersama dengan non-obat (Fasber)	Persyaratan (U1)	87,50	93,33
	Prosedur (U2)	87,50	93,33
	Waktu (U3)	88,89	94,44
	Biaya (U4)	95,83	100
	Produk (U5)	91,67	93,33
	Kompetensi (U6)	91,67	96,67
	Perilaku (U7)	91,67	96,67
	Aduan (U8)	91,67	93,33
	Sarpras (U9)	91,67	93,33

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

Jenis Layanan	Jenis Unsur	Nilai SKM 2025	Nilai SKM 2026
Penerbitan surat keterangan penerapan CPOB	Persyaratan (U1)	100	90,48
	Prosedur (U2)	100	90,48
	Waktu (U3)	100	88,89
	Biaya (U4)	100	90,48
	Produk (U5)	100	90,48
	Kompetensi (U6)	100	90,48
	Perilaku (U7)	100	92,86
	Aduan (U8)	100	90,48
	Sarpras (U9)	100	90,48

Keterangan: nilai yang ditandai warna kuning, merupakan 3 (tiga) nilai terendah

Pada tahun 2025 terbit Peraturan Badan POM baru, yaitu PerBPOM No. 33 Tahun 2025 tentang Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2025 tentang Penilaian Pemenuhan Persyaratan Cara Pembuatan Obat yang Baik Terhadap Fasilitas Pembuatan Obat Impor. Peraturan ini menggantikan PerBPOM No. 19 Tahun 2019 tentang Penilaian Pemenuhan Persyaratan Cara Pembuatan Obat yang Baik Terhadap Fasilitas Pembuatan Obat Impor. Pada PeBPOM No. 33 Tahun 2025 tercakup penambahan dokumen teknis yang perlu disampaikan oleh pelaku usaha. Adanya peraturan baru yang terbit ini, berpengaruh terhadap penilaian unsur persyaratan (U1) di layanan Penilaian pemenuhan persyaratan CPOB terhadap fasilitas pembuatan obat impor yang rendah. Selain itu, diketahui terdapat 1 (satu) responden yang memberikan penilaian dengan nilai 3 (dari skala 6) di unsur tersebut. Penurunan nilai pada unsur ini menunjukkan perlunya informasi yang masif kepada pelaku usaha.

Nilai terendah di layanan Penilaian pemenuhan persyaratan CPOB terhadap fasilitas pembuatan obat impor selanjutnya ada di unsur kompetensi pelaksana (U6). Terdapat perubahan petugas pelayanan publik di tahun 2026 yang melibatkan pegawai baru secara umum di Direktorat Pengawasan Produksi ONPP. Berdasarkan Keputusan Plt. Direktur Pengawasan Produksi Obat dan NPP No. HK.02.02.33.01.26.02 Tahun 2026 tanggal 19 Januari 2026 Tentang Petugas Pelayanan Publik Di Lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Obat dan NPP, terdapat total sebanyak 23 petugas pelayanan publik di tahun 2026 dengan sebagian besar (16 petugas) merupakan pegawai baru. Hal ini memberikan pengaruh adanya penurunan penilaian kompetensi petugas oleh pelaku usaha, walaupun telah dilakukan pembekalan berupa pelatihan teknis dan pelatihan kemampuan non teknis kepada masing-masing pegawai sesuai tugas dan fungsi termasuk pegawai baru.

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

Pembekalan ini juga termasuk informasi proses bisnis yang ada di Direktorat Pengawasan Produksi Obat dan NPP. Upaya peningkatan kompetensi petugas pelayanan publik, khususnya pegawai baru terus dilakukan. Pembekalan terakhir diberikan kepada seluruh petugas pelayanan publik terkait tugas dan fungsi pelayanan publik di Kedeputian I dan aspek non teknis berupa penanganan keluhan dan *service recovery* yang diadakan tanggal 23 Juli 2026.

Selain layanan Penilaian pemenuhan persyaratan CPOB terhadap fasilitas pembuatan obat impor, layanan selanjutnya yang mempunyai nilai 3 terendah adalah Penerbitan surat keterangan penerapan cara pembuatan obat yang baik di unsur waktu pelayanan (U3). Berdasarkan analisis penyebab yang disampaikan oleh Tim Kerja Pengawasan Fasilitas Produksi Impor Ekspor, terdapat kesalahpahaman dari pihak pelaku usaha terhadap hasil menu “tidak lengkap” yang ada di aplikasi e-bpom. Pelaku usaha berasumsi bahwa nomor aju di menu tersebut merupakan nomor aju yang melewati waktu pelayanan tidak ditindaklanjuti oleh petugas BPOM. Telah dilakukan komunikasi dengan pelaku usaha secara langsung menggunakan aplikasi media sosial oleh Tim Kerja Pengawasan Fasilitas Produksi Impor Ekspor.

Berdasarkan data rerata IKM per unsur seluruh layanan, terdapat peningkatan di beberapa unsur terhadap hasil SKM tahun 2026 dibandingkan dengan tahun 2025 yaitu U3 waktu, U5 produk, U6 kompetensi, U7 perilaku, dan U8 aduan. Peningkatan nilai menunjukkan adanya persepsi positif dari pelaku usaha terhadap unsur-unsur tersebut terhadap layanan yang diberikan oleh Direktorat Pengawasan Produksi ONPP. Peningkatan Unsur U3 yaitu waktu layanan menunjukkan bahwa ada perbaikan layanan dari sisi pemenuhan waktu layanan. Hal ini berarti, responden merasakan adanya percepatan dari sisi waktu yang dibutuhkan untuk menerima luaran akhir dari layanan. Unsur U5 yaitu Produk, berarti bahwa responden menerima hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil SKM terhadap unsur kompetensi (U6) dan perilaku (U7) juga mengalami peningkatan, yang berarti bahwa responden merasakan petugas berkompeten dan profesional. Selain itu, untuk aduan (U8) juga mengalami peningkatan yang berarti bahwa responden dapat menyampaikan keluhan melalui berbagai kanal yang ada dan ditindaklanjuti oleh Direktorat Pengawasan Produksi ONPP.

Direktorat Pengawasan Produksi Obat dan NPP juga terus melakukan perbaikan berkesinambungan, antara lain dengan menerbitkan Keputusan Plt. Direktur Pengawasan Produksi ONPP No.Hk.02.02.33.12.25.72 Tahun 2025 Tentang Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi ONPP yang berisi ketentuan rinci terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Pengawasan Produksi ONPP. Keputusan tersebut diterbitkan untuk menjembatani informasi yang tidak tertuang di Peraturan BPOM No. 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha

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

Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan, salah satunya adalah rincian perubahan fasilitas, penegasan timeline, dll. Selain itu, dari segi biaya, pada tahun 2026 juga telah diterbitkan Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada BPOM, yang menghapuskan biaya evaluasi CAPA untuk layanan penilaian pemenuhan persyaratan CPOB fasilitas obat impor.

Perbaikan berkesinambungan dari sisi sistem, koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) terus dilakukan untuk mengembangkan aplikasi layanan yang digunakan oleh Direktorat Pengawasan Produksi ONPP meliputi e-sertifikasi dan e-bpom. Pengembangan kompetensi personel juga terus dilakukan melalui pelatihan internal dan eksternal untuk meningkatkan kompetensi dengan pengembangan ilmu pengetahuan utamanya terkait teknologi produksi.

Secara keseluruhan, hasil SKM 2026 menunjukkan bahwa pelayanan publik di lingkungan Direktorat masih berjalan dengan sangat baik. Penurunan nilai pada beberapa unsur dan jenis layanan tidak menjadi indikator penurunan mutu secara umum, melainkan menjadi bahan evaluasi penting dalam menghadapi dinamika ekspektasi pengguna yang semakin tinggi. Dengan tindak lanjut yang telah dilakukan dan akan terus disempurnakan, Direktorat Pengawasan Produksi Obat dan NPP diharapkan mampu menjaga bahkan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang adaptif, efisien, dan terpercaya. Uraian lebih rinci terkait tindak lanjut yang telah dilakukan terhadap unsur-unsur layanan akan dijabarkan sesuai dengan tabel 6 dan tindak lanjut terhadap saran-saran yang disampaikan responden tercantum dalam tabel 7 di bawah ini.

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

Tabel 6. Tindak Lanjut Hasil SKM 2026 Terhadap Tiga Unsur Layanan dengan Nilai Terendah

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan 3 (tiga) Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Status
1	Penilaian pemenuhan persyaratan cara pembuatan obat yang baik terhadap fasilitas pembuatan obat impor	Persyaratan	Terdapat transisi dari PerBPOM 7/2019 ke PerBPOM 33/2025, yang di antaranya mencakup perubahan berupa tambahan persyaratan dokumen	1. Penyesuaian SOP mikro 2. Update buku saku CPOB obat impor	Q4 2026	Tim Kerja Impor Ekspor; Tim Kerja Pengawasan Fasilitas Produksi PB	On Process
		Kompetensi Pelaksana	Terdapat penambahan pelayan publik baru	Pelatihan untuk pelayan publik pada tanggal 23 Juli 2026	Q3 2026 (done, Juli 2026)	Tim Kerja Impor Ekspor; Tim Kerja Pengawasan Fasilitas Produksi PB Tim Kerja SDM	Close
2	Penerbitan surat keterangan penerapan cara pembuatan obat yang baik	Waktu Pelayanan	Responden belum mendapatkan informasi dari PIC sebelumnya di perusahaan tersebut bahwa menu "tidak lengkap" adalah tolakan e-bpom dari nomor aju yang sudah melewat 30 hari kerja dan sudah melalui 3 kali tolakan/perbaikan yang sudah tidak dapat ditindaklanjuti. Sehingga ybs semula menduga kumpulan nomor aju pada menu "tidak lengkap" tersebut adalah kumpulan nomor aju yang melewati waktu pelayanan tidak ditindaklanjuti oleh petugas BPOM.	Sudah diklarifikasi dan disampaikan penjelasan langsung melalui komunikasi via whatsapp	Q3 2026 (done, April 2026)	Tim Kerja Impor Ekspor	Close

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

Tabel 7. Tindak Lanjut SKM 2026 Berdasarkan Rekapitulasi Saran dan Masukan

No	Jenis Layanan	Saran Responden	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Status
1	Sertifikasi	Sebagai masukan peningkatan berkelanjutan, diharapkan kejelasan alur proses, estimasi timeline, dan pemantauan status permohonan dapat terus dipertahankan serta dikembangkan agar semakin memudahkan pelaku usaha	Informasi alur layanan dan SLA telah tersedia melalui peraturan, standar pelayanan publik, infografis yang dapat diakses di sosial media resmi Dit. Pengawasan Produksi ONPP serta di subsite klikcpob.pom.go.id. Untuk memudahkan akses bagi pelaku usaha, informasi tersebut akan disematkan (pin) dan dijadikan highlight pada akun instagram wasprodobat.bpom sehingga langsung terlihat di halaman utama profil. Terkait pemantauan status permohonan, pelaku usaha dapat memantau secara mandiri posisi terkini pengajuan pada aplikasi e-sertifikasi, atau melakukan *follow up* melalui *live chat* dan layanan tatap muka di Gedung Athena.	TW 3 2026	Tim Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	done (Agustus 2026)
		Akan lebih baik lagi jika prosedur perizinan CPOB bisa disimplifikasi lagi agar perusahaan industri juga lebih cepat mendapatkan perijinan sehingga mampu menambah daya saing (tanpa mengurangi aspek-aspek kehati-hatian)	1. Tim Kerja Regulasi, Penataan Tatalaksana, dan Kearsipan: Menjadi catatan saat kaji ulang (revisi) PerBPOM yang berkaitan dengan Perizinan (PerBPOM 27 tahun 2025). Dan saat ini sedang proses pengundangan Rancangan PerBPOM Sertifikasi CPOB dan CDOB yang harapannya lebih efektif dalam mengatur proses Perizinan CPOB.	1. TW 4 2026	1. Tim Kerja Regulasi, Penataan Tatalaksana, dan Kearsipan; dan 2. Tim Kerja Pengawasan Fasilitas Produksi Obat	1. On process

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

No	Jenis Layanan	Saran Responden	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Status
		Sistem informasi yang digunakan saat ini masih beberapa kali mengalami kendala, diperlukan perbaikan/ penyesuaian kembali	Terkait kendala teknis pada Sistem E-Sertifikasi, saat ini terus dilakukan upaya perbaikan dan penyesuaian sistem secara berkala untuk meningkatkan stabilitas dan kenyamanan pengguna. Pengembangan sistem dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan Arsitektur SPBE dan mempertimbangkan ketersediaan anggaran serta prioritas kebutuhan bisnis proses yang berlaku. Melakukan koordinasi intensif dengan Pusdatin terkit kendala2 pada sistem informasi	TW 4 2026	Tim Kerja Regulasi, Penataan Tatalaksana, dan Kearsipan	On process
2	Penilaian pemenuhan persyaratan cara pembuatan obat yang baik terhadap fasilitas pembuatan obat impor	Agar timeline evaluasi penilaian CPOB Obat Impor (evaluasi SMF/Dokumen Pra Inspeksi/Desktop Inspection) dimana site produksinya sudah disertifikasi oleh PIC/s member dapat lebih cepat daripada produsen yang belum disertifikasi oleh PIC/s member	Belum dapat dipenuhi. Penilaian CPOB Obat Impor dari site yang produknya dari negara anggota PIC/S secara umum sudah lebih singkat dari yang non PIC/S karena untuk negara anggota PIC/S, kecuali ada faktor resiko khusus, umumnya sudah dapat diberikan rekomendasi registrasi dalam 15 HK, sedangkan untuk non PIC/S seringkali harus melalui tahapan desktop dan inspeksi setempat yang memakan waktu lebih lama (up to 80 HK). Informasi terkait hal ini akan diperjelas di buku saku CPOB obat impor yang akan diperbarui.	Q4 2026	Tim Kerja Pengawasan Fasilitas Produk Biologi Tim Kerja Pengawasan Fasilitas Ekspor Impor	On process
		evaluasi nya sangat cepat, jelas, masukannya semoga tidak akan masalah lagi dengan approval di OSS nya yang biasanya suka tidak bisa di download	Menindaklanjuti jika ada laporan dari pelaku usaha yang tidak dapat mendownload sertifikat	TW 4 2026	Tim Kerja Regulasi, Penataan Tatalaksana, dan Kearsipan	On process

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

No	Jenis Layanan	Saran Responden	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Status
		Kami merasakan cukup puas dengan jawaban yang diberikan saat berkonsultasi di gedung Athena, namun akhir-akhir ini kami merasakan petugas di loket membutuhkan waktu lebih lama untuk menjawab pertanyaaan yang bersifat teknis,	Peningkatan kompetensi terhadap petugas pelayanan publik dilakukan secara berkala baik melalui pelatihan pelayanan publik maupun program BOOST Yanblik (Bincang, Observasi, dan Optimalisasi terkait Pelayanan Publik). Pada tahun 2026, kegiatan telah dilaksanakan pada 23 Juli 2026.	TW 3 2026	Tim Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	done (Juli 2026)
		Pelayanan oleh Ditwasprod khususnya CPOB obat impor telah memenuhi ekspektasi, namun jika boleh menyarankan agar sistem e-sertifikasi dapat ditingkatkan dalam hal kemampuan upload dokumen,	Melakukan koordinasi intensif dengan Pusdatin terkit kendala2 pada sistem informasi termasuk dalam hal kemampuan upload dokumen	TW 4 2026	Tim Kerja Regulasi, Penataan Tatalaksana, dan Kearsipan	On process
3	Penerbitan surat keterangan penerapan cara pembuatan obat yang baik	Sudah baik secara keseluruhan, mohon untuk diterima beberapa masukan berikut : 1, Mohon untuk lebih transparansi mengenai alur dari penerbitan SKE, apakah sudah sampai evaluator atau sudah di ACC atau bagaimana, karena di website e-bpom hanya tertera "Pengawas" saja 2, Mohon untuk dilakukan sosialisasi rutin terkait dokumen requirement yang harus dipenuhi karena seringkali menjadi tambahan data padahal dokumen yang digunakan sama saja dengan sebelumnya, dikarenakan ada update guideline jadi harus direvisi kembali Demikian terima kasih	1. Pada web e-bpom terdapat 3 role yaitu Role : Evaluator, Penindaklanjut, Perekomendasi 2. Sosialisasi dan update informasi terkait layanan publik dilakukan secara berkala melalui infografis di media sosial dan subsite Klik CPOB. Selain itu, konten di akun Instagram akan disematkan (pin) dan dijadikan highlight agar langsung terlihat di halaman utama profil.	1. TW 3 2026 2. TW 3 2026	1. Tim Kerja Regulasi, Penataan Tatalaksana, dan Kearsipan 2. Tim Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	1. Done 2. done (Agustus 2026)

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

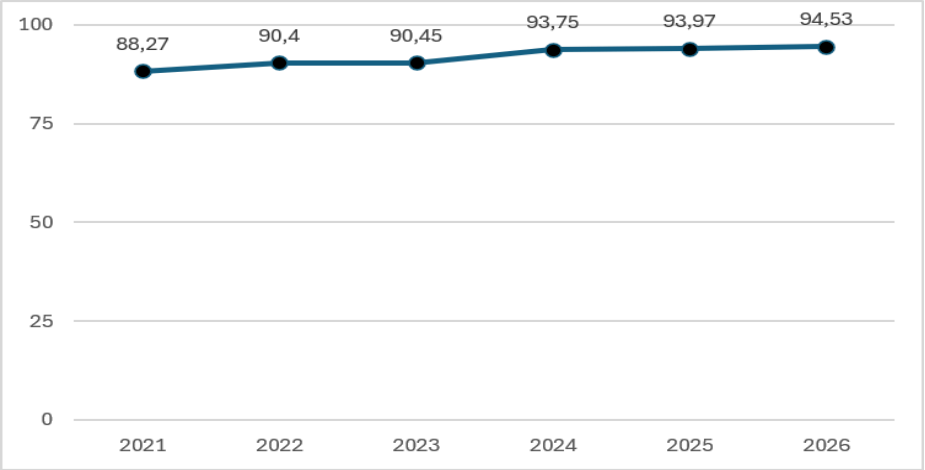
2.4 Tren Nilai SKM

Berdasarkan perbandingan nilai SKM dalam kurun waktu 3 tahun terakhir, nilai SKM selalu mengalami peningkatan dan di kategori sangat baik untuk tahun 2024 (93,75), 2025 (93,97), dan 2026 (94,53). Hal ini menunjukkan adanya perbaikan berkesinambungan oleh Direktorat Pengawasan Produksi ONPP dan apresiasi positif dari pelaku usaha sebagai penerima layanan publik.

Apabila dibandingkan dengan nilai SKM di tahun 2025 untuk masing-masing jenis layanan, secara umum terjadi kenaikan untuk jenis layanan Sertifikasi CPOB, Penilaian Pemenuhan Persyaratan CPOB Terhadap Fasilitas Pembuatan Obat Impor, dan Persetujuan penggunaan fasilitas produksi obat bersama dengan non-obat. Kenaikan masing-masing layanan dapat dilihat pada tabel di bawah.

Namun, terjadi penurunan signifikan terjadi untuk layanan Penerbitan surat keterangan penerapan cara pembuatan obat yang baik sebesar 9,44. Nilai sebelumnya adalah 100 dari 2 orang responden, sedangkan untuk tahun ini nilai adalah menjadi 90,56 dari jumlah responden total 7 orang untuk pelayanan tersebut. Apabila dilihat dari jumlah nilai yang diberikan, 3 orang responden menyampaikan nilai maksimal (6) masing-masing unsur, Untuk 4 responden lain secara umum mayoritas nilai adalah 5, sedangkan ada 1 nilai 4 yang diberikan terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5). Berdasarkan hasil penelusuran terhadap tim terkait, tidak ada keluhan terhadap surat keterangan penerapan CPOB dari PT Sanbe selama periode SKM. Oleh karena itu, menurunnya indeks kepuasan masyarakat untuk pelayanan Penerbitan surat keterangan penerapan cara pembuatan obat yang baik tidak serta merta menggambarkan adanya perburukan layanan, melainkan adanya variasi kepuasan responden mempertimbangkan secara umum mayoritas nilai adalah 5 dan 6.

Gambar 2. Tren Nilai SKM Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor tahun 2021 - 2026:



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 Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 8. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	91.94
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94.09
3	Waktu Penyelesaian	91.94
4	Biaya/Tarif	97.31
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94.62
6	Kompetensi Pelaksana	94.09
7	Perilaku Pelaksana	95.16
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.55
9	Sarana dan Prasarana	93.01

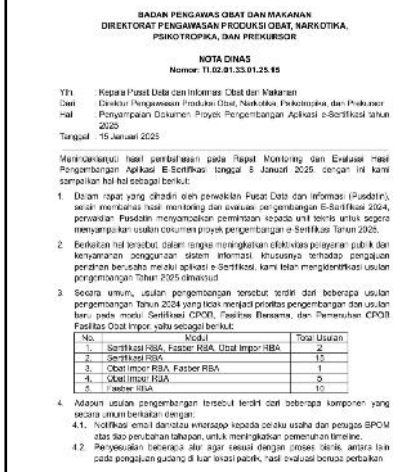
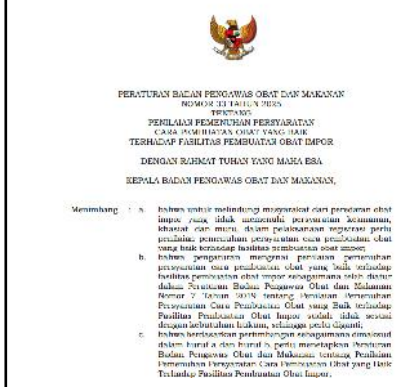
Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya nilai IKM pada unsur tersebut. Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

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

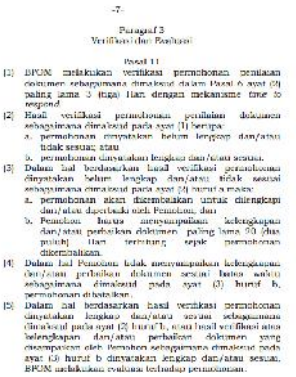
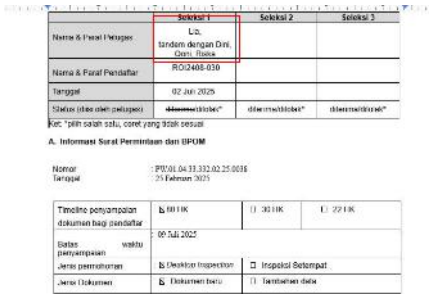
Tabel 9. Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2025

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Telah dilakukan penambahan jumlah petugas yang melakukan tahapan skrining dan evaluasi dokumen, dan dibuat monitoring pengajuan fasber yang mencakup pemenuhan waktu berjalan sebagai reminder timeline evaluasi	Sudah	Telah dilakukan desk evaluasi secara berkala oleh tim evaluator untuk mempercepat proses evaluasi yang dilakukan. Evaluasi juga dilakukan secara mandiri oleh evaluator pengganti.	

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

	Telah dilakukan komunikasi dengan Pusdatin terkait pengembangan modul fasber pada aplikasi e-sertifikasi.	Sudah	Pengembangan e-sertifikasi termasuk modul fasber untuk mengakomodir perubahan pada revisi perBPOM 10 Tahun 2021 menjadi perBPOM 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan. Meskipun demikian, pelaksanaan dilakukan dengan bertahap pada kondisi efisiensi anggaran.	 BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, DAN PREKURSOR NOTA DINAS Nomor: TI.02.01.33.01.25.95 Yth : Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan Dari : Direktur Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Hal : Penyampaian Dokumen Proyek Pengembangan Aplikasi e-Sertifikasi tahun 2025 Tanggal : 15 Januari 2025 Menindaklanjuti hasil pembahasan pada Rapat Monitoring dan Evaluasi Hasil Pengembangan Aplikasi E-Sertifikasi tanggal 8 Januari 2025, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut: 1. Dalam rapat yang dihadiri oleh perwakilan Pusat Data dan Informasi (Pusdatin), selain membahas hasil monitoring dan evaluasi pengembangan E-Sertifikasi 2024, perwakilan Pusdatin menyampaikan permintaan kepada unit teknis untuk segera menyampaikan usulan dokumen proyek pengembangan e-Sertifikasi Tahun 2025. 2. Berkaitan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan kenyamanan penggunaan sistem informasi, khususnya terhadap pengajuan perizinan berusaha melalui aplikasi e-Sertifikasi, kami telah mengidentifikasi usulan pengembangan Tahun 2025 dimaksud. 3. Secara umum, usulan pengembangan tersebut terdiri dari beberapa usulan pengembangan Tahun 2024 yang tidak menjadi prioritas pengembangan dan usulan baru pada modul Sertifikasi CPOB, Fasilitas Bersama, dan Pemenuhan CPOB Fasilitas Obat Impor, yaitu sebagai berikut: No. | Modul | Total Usulan 1. | Sertifikasi RBA, Fasber RBA, Obat Impor RBA | 2 2. | Sertifikasi RBA | 13 3. | Obat Impor RBA, Fasber RBA | 1 4. | Obat Impor RBA | 5 5. | Fasber RBA | 10 4. Adapun usulan pengembangan tersebut terdiri dari beberapa komponen yang secara umum berkaitan dengan: 4.1. Notifikasi email dan/atau whatsapp kepada pelaku usaha dan petugas BPOM atas dso perubahan tahapan, untuk meningkatkan pemenuhan timeline. 4.2. Penyesuaian beberapa alur agar sesuai dengan proses teknis, antara lain pada pengajuan gudang di luar lokasi pabrik, hasil evaluasi berupa perbaikan
2	*Timeline* skrining pengajuan Penilaian pemenuhan persyaratan cara pembuatan obat yang baik terhadap fasilitas pembuatan obat impor saat ini saat diatur waktu pelaksanaannya.	Sudah	Mengacu pada perBPOM 33 Tahun 2025, *timeline* skrining telah ditetapkan yaitu 3 HK	 PERATURAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN NOMOR [illegible] TAHUN 2025 TENTANG PENILAIAN PEMENUHAN PERSYARATAN CARA PEMBUATAN OBAT YANG BAIK TERHADAP FASILITAS PEMBUATAN OBAT IMPOR DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA KEPALA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN, Menimbang : a. bahwa untuk melindungi masyarakat dari peredaran obat impor yang tidak memenuhi persyaratan keamanan, khasiat dan mutu, dalam pelaksanaan negosiasi perlu penilaian pemenuhan persyaratan cara pembuatan obat yang baik terhadap fasilitas pembuatan obat impor; b. bahwa pengaturan mengenai penilaian pemenuhan persyaratan cara pembuatan obat yang baik terhadap fasilitas pembuatan obat impor sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 7 Tahun 2019 tentang Penilaian Pemenuhan Persyaratan Cara Pembuatan Obat yang Baik terhadap Fasilitas Pembuatan Obat Impor sudah tidak sesuai dengan kebutuhan hukum, sehingga perlu diganti; c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Penilaian Pemenuhan Persyaratan Cara Pembuatan Obat yang Baik Terhadap Fasilitas Pembuatan Obat Impor.

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

				 -7- Paragraf 3 Verifikasi Dan Evaluasi Pasal 11 (1) BPOM melakukan verifikasi permohonan penilaian dokumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) paling lama 5 (lima) Hari dengan mekanisme time to respond. (2) Hasil verifikasi permohonan penilaian dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa: a. permohonan dinyatakan belum lengkap dan/atau tidak sesuai; atau b. permohonan dinyatakan lengkap dan/atau sesuai. (3) Dalam hal berdasarkan hasil verifikasi permohonan dinyatakan belum lengkap dan/atau tidak sesuai sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a maka: a. permohonan akan dikembalikan untuk dilengkapi dan/atau diperbaiki oleh Pemohon; dan b. Pemohon harus menyampaikan kelengkapan dan/atau perbaikan dokumen paling lama 20 (dua puluh) Hari terhitung sejak permohonan dikembalikan. (4) Dalam hal Pemohon tidak menyampaikan kelengkapan dan/atau perbaikan dokumen sesuai batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, permohonan dihentikan. (5) Dalam hal berdasarkan hasil verifikasi permohonan dinyatakan lengkap dan/atau sesuai sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, atau hasil verifikasi atas kelengkapan dan/atau perbaikan dokumen yang disampaikan oleh Pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b dinyatakan lengkap dan/atau sesuai, BPOM melakukan evaluasi terhadap permohonan.
	Terdapat kegiatan skrining maupun evaluasi yang dilakukan secara tandem bersama evaluator yang sebelumnya sudah biasa melaksanakan skrining maupun evaluasi penilaian pemenuhan persyaratan CPOB terhadap fasilitas pembuatan obat impor.	Sudah	Skrining yang disupervisi maupun evaluasi bersama yang bersifat desk, diharapkan dengan tindak lanjut ini dapat meningkatkan kompetensi dari petugas pelaksana.	 Seleksi 1 / Seleksi 2 / Seleksi 3 Nama & Paraf Petugas: Ua. tandem dengan Dini, Dam, Rasa Nama & Paraf Pendaftar: RO2408-030 Tanggal: 02 Juli 2025 Status (diisi oleh petugas): ~~diterima~~/tidak* / diterima/tidak* / diterima/tidak* Ket: *pilih salah satu, coret yang tidak sesuai A. Informasi Surat Permintaan dari BPOM Nomor: PW01.04.33.332.02.25.0016 Tanggal: 25 Februari 2025 Timeline penyampaian dokumen bagi pendaftar: ☒ 60 HK / ☐ 30 HK / ☐ 22 HK Batas waktu penyampaian: 06 Juli 2025 Jenis permohonan: ☒ Desktop Inspection / ☐ Inspeksi Setempat Jenis Dokumen: ☒ Dokumen baru / ☐ Tambahan data

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 April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 38 orang mengisi SKM pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor. Layanan Sertifikasi CPOB menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 18 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 94,53. Nilai SKM Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Persyaratan, Waktu Pelayanan dan Kompetensi Petugas.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut tahun 2025 sebanyak 100%

Jakarta, 26 Agustus 2026
Plt. Direktur Pengawasan Produksi Obat,
Narkotika, Psikotropika dan Prekursor,

Dr. Shanti Marlina, S.Si, Apt, M.Sc
NIP. 19800325 200604 2 004

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

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor
Sertifikasi cara pembuatan obat yang baik
Tahun 2026

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

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

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

Top

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

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

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

- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

Top

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan 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

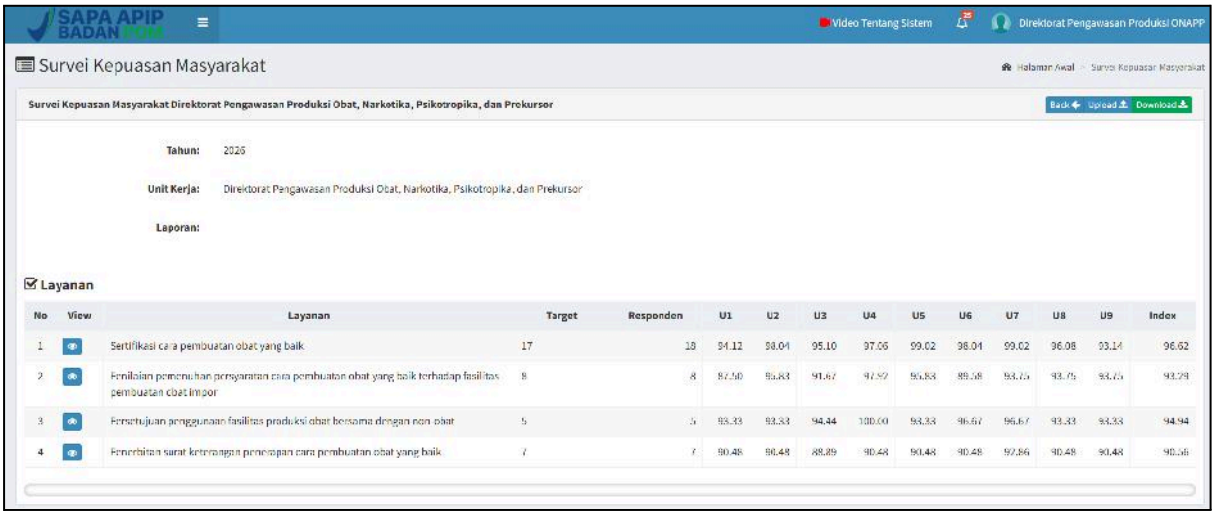
14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Top

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

2. **Data Pengolahan Hasil Pengisian SKM 2026 (berdasarkan aplikasi sapaapip.pom.go.id)**



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

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

3.1 SK Tim Survey Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Tahun 2026

BADAN POM

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244691, 4209021, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax : 4245139
Email : halobpom@pom.go.id ; Website : www.pom.go.id

KEPUTUSAN PELAKSANA TUGAS (PLT) DIREKTUR PENGAWASAN PRODUKSI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR: HK.02.02.33.02.26.13 Tahun 2026
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR

PELAKSANA TUGAS (PLT) DIREKTUR PENGAWASAN PRODUKSI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memperoleh gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan publik sebagai dasar evaluasi dan perbaikan pelayanan publik berkesinambungan, perlu dilakukan survei kepuasan untuk memastikan kinerja pelayanan publik prima yang berintegritas;
b. bahwa untuk melaksanakan survei kepuasan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Plt. Direktur Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika Dan Prekursor Tahun 2026;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15);
4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 Perubahan atas 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 2022 Nomor 629); dan
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN PLT. DIREKTUR PENGAWASAN PRODUKSI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR TAHUN 2026.

Kesatu : Membentuk dan menetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Tahun 2026, yang selanjutnya disebut sebagai Tim Pelaksana Survei, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : Ruang lingkup survei kepuasan yang dilakukan adalah survei rutin dan survei non rutin.

Ketiga : Survei rutin sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan survei kepuasan yang dilakukan secara berkala untuk menunjang indikator kinerja unit ataupun instansi serta dapat dibandingkan hasil pelaksanaannya dari tahun ke tahun, yang terdiri dari:
a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
b. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP);
c. Survei Persepsi Kualitas Anti Korupsi (SPAK);
d. Survei Kepuasan Pelanggan (SKP);

Keempat : Survei non rutin sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan survei kepuasan yang tidak dilakukan secara berkala tetapi dilakukan berdasarkan permintaan tertentu, antara lain:
a. Survei Form 03 pada Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP).
b. Survei Hasil Penilaian Reformasi Birokrasi dan Zona Integritas (SHPRBZI) dalam rangka pengajuan WBK atau WBBM.

Kelima : Tim Pelaksana Survei sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
a. Koordinator Tim Pelaksana Survei; dan
b. Anggota Tim untuk masing-masing jenis Survei

Keenam : Koordinator sebagaimana dimaksud dalam diktum Kelima huruf a mempunyai tugas:
a. Mengoordinasikan perencanaan dan pelaksanaan setiap jenis survei di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Obat NPP, antara lain dalam:
1) Menyeleksi dan mengidentifikasi pengguna layanan;
2) Memastikan pelaksanaan survei sesuai dengan periode waktu yang telah ditentukan;
3) Memastikan laporan hasil survei dilaporkan sesuai dengan periode waktu yang telah ditentukan;
4) Menyebarluaskan informasi hasil pelaksanaan survei;
5) Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap rencana aksi tindak lanjut survei; dan
6) Melaporkan hasil monitoring dan evaluasi kepada Pimpinan Unit.

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

b. Mendiskusikan dengan pimpinan atau tim terkait jika terdapat hal-hal yang perlu ditindaklanjuti dalam pelaksanaan survei Direktorat.

Ketujuh : Anggota Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum Kelima huruf b mempunyai tugas dalam melaksanakan, memantau, dan menyusun laporan pelaksanaan survei sesuai dengan jenis survei yang menjadi tanggung jawabnya.

Kedelapan : Tim SKM bertanggung jawab untuk:

a. Mengidentifikasi populasi penerima layanan yang telah mendapatkan output 100% pada periode tahun sebelumnya yang akan menjadi jumlah responden tahun berjalan sesuai ruang lingkup pelaksanaan survei;

a. Melaksanakan dan melakukan pemantauan hasil pelaksanaan SKM melalui aplikasi SAPA APIP;

b. Melakukan koordinasi teknis pelaksanaan dan pemantauan Survei bersama dengan dengan Tim SPKP dan SPAK; dan

c. Membuat laporan analisis dan rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM kepada Plt. Direktur Pengawasan Produksi ONPP untuk disampaikan kepada Kepala Biro Hukum dan Organisasi.

Kesembilan : Tim SPKP dan SPAK bertanggung jawab untuk:

b. Melaksanakan SPKP dan SPAK setiap bulan selama periode Januari-Desember 2026;

c. Mengidentifikasi penerima layanan yang telah mendapatkan output 100% pada bulan pelaksanaan survei sesuai ruang lingkup pelaksanaan survei;

d. Melaksanakan dan melakukan pemantauan SPKP dan SPAK melalui aplikasi SAPA APIP;

e. Melakukan koordinasi teknis pelaksanaan dan pemantauan Survei bersama dengan dengan Tim SKM; dan

LAMPIRAN
KEPUTUSAN PLT. DIREKTUR PENGAWASAN PRODUKSI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR : HK.02.02.33.02.26.13 TAHUN 2026
TANGGAL : 13 FEBRUARI 2026

SUSUNAN KEANGGOTAAN

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR

Koodinator : Nursaadah, M.Si.

Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Anggota : a. Anggita Tyaswuri, S.Farm, Apt
b. Hesti Amalia, S.Farm, Apt.
c. apt. Qonita Zahra Fadhila, S.Farm
d. Mahida Raudatunnisa, S.Kom
e. M. Kharis Gunawan, S.Kom

Tim Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Kualitas Anti Korupsi (SPAK)
Anggota : a. Raditya Sapta Aryadi, S.Farm., Apt.
b. Ratih Radithya Utami, S.T.P
c. apt. Mega Septi Napitupulu, S.Farm
d. Maya Sari Setianingrum, S.Kom
e. Muhamad Saiful, SE

Tim Survei Kepuasan Pelanggan (SKP)
Anggota : a. Lutfia Nurhalim, S.Farm., Apt
b. Dini Ika P., S.Far., Apt.
c. apt. Christina Marisabel Simatupang, S.Farm
d. Iswanto, A.M.d

3.2 Rapat 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).

3.3 Publikasi Hasil SKM

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