Laporan Pelaksanaan

SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

TAHUN 2025

Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor



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
DAFTAR TABEL iii
DAFTAR GAMBAR iv
SURAT PERNYATAAN v
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
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 9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 10
KESIMPULAN 15
LAMPIRAN 14
1. Kuesioner 14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 17

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

DAFTAR TABEL

1. Waktu Pelaksanaan SKM 2025 3
2. Jumlah Penerima Layanan 3
3. Data Responden SKM 2025 5
4. Rincian Hasil SKM 2025 Setiap Unsur..... 6
5. Rencana Tindak Lanjut SKM 2025 8
6. Rencana Tindak Lanjut Masukan Dari Kanal Konsultasi/Pengaduan 9
7. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024 10

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

DAFTAR GAMBAR

1. Grafik Nilai SKM Per Unsur 7
2. Tren Nilai SKM 9

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

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	: Mimin Jiwo Winanti
NIP	: 19780128 200312 2 001
Jabatan	: Direktur
Unit Kerja	: Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP

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, 25 Agustus 2025

Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan
Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor



Mimin Jiwo Winanti S.Si., Apt

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 Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor (ONPP) 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 Distribusi dan Pelayanan ONPP 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 Distribusi dan Pelayanan ONPP 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:

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

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 120 orang dan sampel sebanyak 28 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	120	28
Jumlah		**120**	**28**

Tabel 2. Jumlah Penerima Layanan

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 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	12	43%
		Perempuan	16	57%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	0	0%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	3	11%
		S2/Profesi/S3	25	89%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	0	0%
		Swasta	28	100%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0%
		Disabilitas	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).

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

Tabel 3. Data Responden SKM 2025

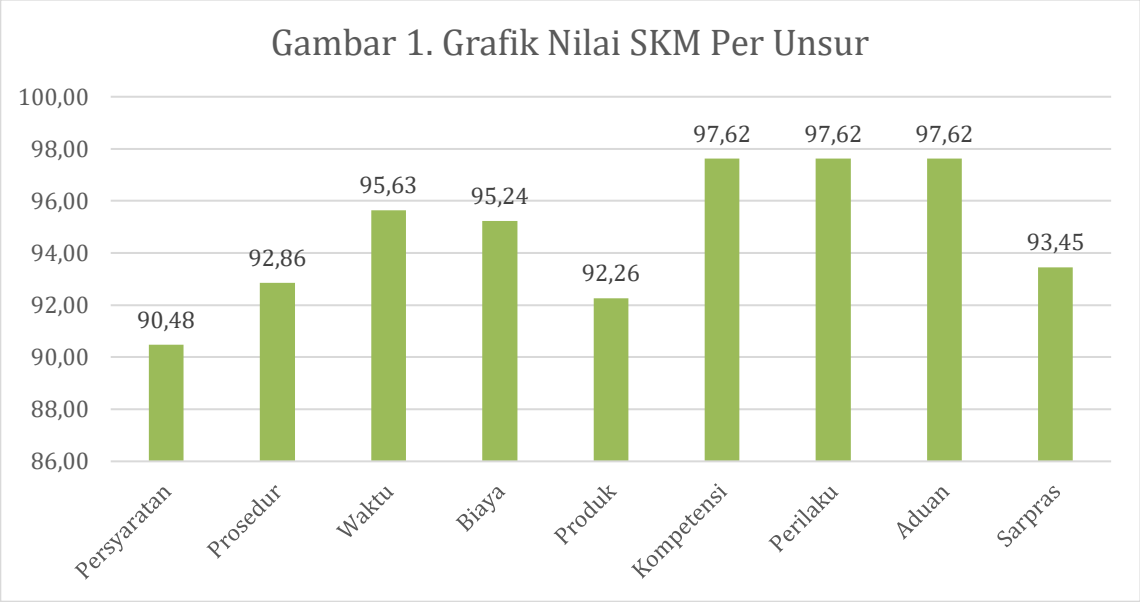
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	28	90,48	92,86	95,63	95,24	92,26	97,62	97,62	94,05	93,45	94,36
Rerata IKM Per Unsur			90,48	92,86	95,63	95,24	92,26	97,62	97,62	94,05	93,45	94,36
IKM Unit Layanan			94,36									
Mutu Unit Layanan			A									

Tabel 4. Rincian Hasil SKM 2025 Setiap 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 **aspek persyaratan layanan, kesesuaian produk layanan dan prosedur pelayanan** merupakan isu yang paling sering disorot oleh pengguna layanan atau masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 90,48. Selanjutnya kesesuaian produk layanan mendapatkan nilai 92,26 dan prosedur yang mendapatkan nilai 92,86.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami mendapatkan apresiasi dari penerima layanan Sertifikasi CDOB dan menerima saran terkait tarif PNBP yang sudah dibayarkan diharapkan tidak hangus dikarenakan permohonannya ditolak oleh BPOM serta diharapkan lebih membantu untuk konsultasi. Dalam kaitan ini sebelumnya telah dilakukan koordinasi dengan Biro Hukor dan berkaitan dengan tarif PNBP secara aturan hal ini merupakan pembayaran terhadap jasa evaluasi dan pemeriksaan yang telah dilakukan BPOM namun mengingat pemohon tidak dapat melakukan pemenuhan persyaratan/ belum layak sehingga permohonan ditolak.

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. Untuk menjaring aspirasi dari pengguna layanan, pada kegiatan Forum Konsultasi Publik, Kami sebarkan kuesioner yang terkait dengan masukan serta harapan pengguna layanan. Berdasarkan hasil kuesioner, fokus perbaikan Kami adalah melakukan asistensi regulatori sehingga proses Sertifikasi CDOB dapat berjalan lancar dan perluasan publikasi mengenai CDOB.

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

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan ke depan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	**Persyaratan Pelayanan**	Bimtek / Workshop CDOB antara lain sosialisasi tools pemeriksaan sertifikasi CDOB yang baru	TW 4 2025	Tim Kerja Penilaian dan Bimbingan Teknis Fasilitas Distribusi dan Pelayanan Obat, Bahan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor
2.	**Kesesuaian produk layanan**	Publikasi terkait Sertifikasi CDOB diagendakan rutin setiap triwulan	TW 3 2025	
3.	**Sistem / Mekanisme / Prosedur**	Desk CAPA diagendakan rutin setiap triwulan baik luring maupun daring di luar jam layanan sesuai standar layanan publik.	TW 3 2025	

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut SKM 2025

Selain masukan yang disampaikan pada SKM 2025, Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yg telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut, sebagai berikut:

No.	Saran/Masukan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	**Follow-up proses Sertifikasi CDOB**	Optimalisasi NOTICE CDOB dengan menambahkan estimasi waktu layanan	TW 3 2025	Tim Kerja Penilaian dan Bimbingan Teknis Fasilitas Distribusi dan Pelayanan Obat, Bahan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor

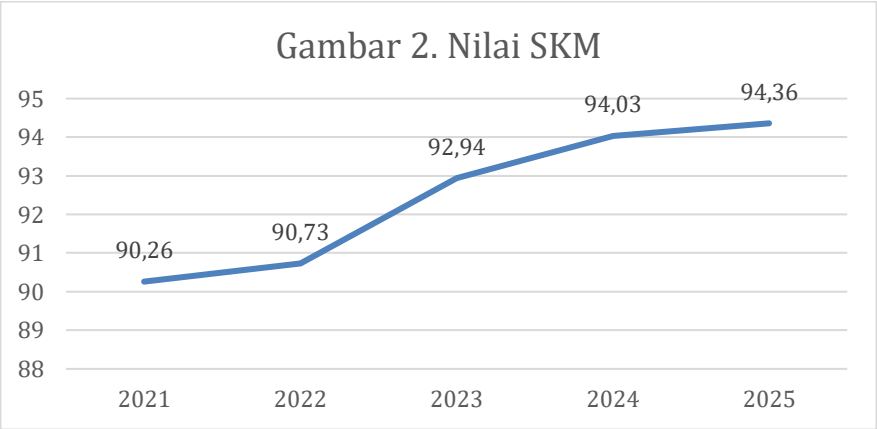
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Saran/Masukan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
2	**Ketentuan tindak lanjut Pengaktifan Kembali PBF setelah mendapat sanksi Penghentian Sementara Kegiatan**	Menyusun Skema Koordinasi dan Tindak Lanjut Pengaktifan kembali Sanksi PSK	TW I 2026	Tim Kerja Pengawasan Fasilitas Distribusi Obat, Bahan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut Masukan Dari Kanal Konsultasi/Pengaduan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP 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

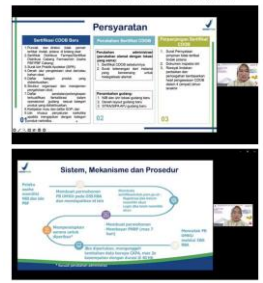
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan Pelayanan	**90,28**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**90,97**
3	Waktu Penyelesaian	**92,82**
4	Biaya/Tarif	**97,92**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**91,67**
6	Kompetensi Pelaksana	**97,92**
7	Perilaku Pelaksana	**99,31**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**95,83**
9	Sarana dan Prasarana	**89,58**

Tabel 7. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP 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

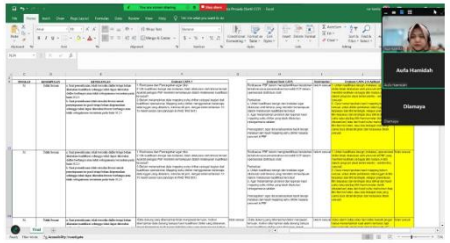
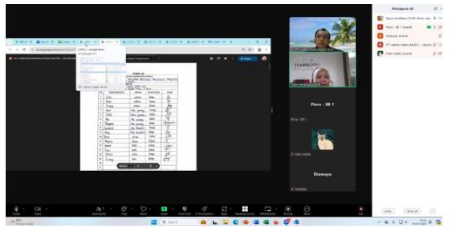
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Melengkapi materi terkait persyaratan sertifikasi/resertifikasi/addendum pada kegiatan SMART CDOB bets 18	Sudah	Pada kegiatan SMART CDOB bets 14, di sesi Bimtek CDOB disampaikan paparan terkait tentang persyaratan sertifikasi/resertifikasi/addendum	a. Publikasi  b. Paparan pada Bimtek CDOB  c. Daftar hadir SMART CDOB 

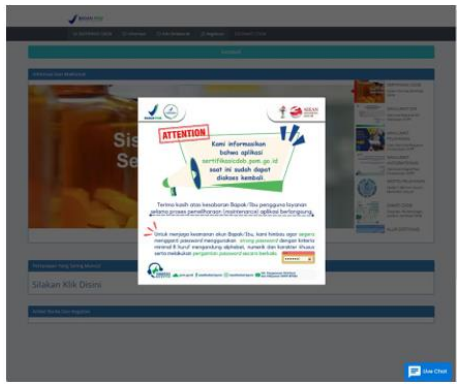
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
2	2.1 Publikasi pembelajaran mandiri menu SMART CDOB di Website	Sudah	Pada website sertifikasi CDOB terdapat menu pembelajaran mandiri bagi masyarakat yang ingin belajar mengenai CDOB. Masyarakat dapat membuka menu SMART CDOB di website dan terdapat video-video pembelajaran tentang aspek-aspek CDOB, contoh SOP dan form yang dapat dijadikan acuan dalam membangun sistem mutu PBF. Agar dapat dimanfaatkan secara luas, menu SMART CDOB ini dipublikasikan melalui akun instagram @wasdisobat.bpom	Publikasi di instagram 

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
3	3.1 Desk CAPA online melalui platform zoom	Sudah	Salah satu tahapan dalam sertifikasi CDOB adalah evaluasi Corrective Action and Preventive Action (CAPA). Dalam rangka upaya pendampingan dan percepatan proses sertifikasi, diselenggarakan desk CAPA secara online melalui platform meeting online.	a. Desk CAPA dengan PBF PT Kallista Prima Cabang Jakarta I (27 Mei 2024)  b. Desk CAPA dengan PBF PT Indofa Utama Multi Core (5 Juli 2024) 

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
	3.2 Pada surat pemberitahuan pemeriksaan sertifikasi CDOB ke PBF ditambahkan informasi "Badan POM berkomitmen melakukan pendampingan penyusunan CAPA sebagai upaya pemenuhan timeline Serrtifikasi CDOB".	Sudah	Pemeriksaan sertifikasi CDOB merupakan jenis pemeriksaan dengan pemberitahuan. Pada surat pemberitahuan ke PBF yang akan diperiksa, dilengkapi narasi bahwa Badan POM berkomitmen dalam pendampingan penyusunan CAPA.	 BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN Nomor : B-PW.01.09.34.01.25.39 Jakarta, 07 Januari 2025 Lampiran : - Hal : Pemeriksaan Dalam Rangka Sertifikasi CDOB Yth. Pimpinan dan Penanggung Jawab PBF PT Tempo Cabang Cengkareng Jalan Raya Kemuning I No. 1, Pegadungan, Kel Pegadungan, Kec. Kalideres, Jakarta Barat – DKI Jakarta Sehubungan permohonan Saudara Nomor OL/2024/11/6023 pada tanggal 18 Desember 2024 melalui aplikasi e-sertifikasi CDOB, bersama ini kami sampaikan bahwa Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor akan melaksanakan Pengawasan Distribusi Obat dalam rangka Sertifikasi CDOB di PBF PT Tempo Cabang Cengkareng dengan alamat gudang di Jalan Raya Kemuning I No. 1, Pegadungan, Kel Pegadungan, Kec. Kalideres, Jakarta Barat – DKI Jakarta untuk Resertifikasi CDOB kategori penyalur Obat Lain pada tanggal 09 Januari 2025. Badan POM berkomitmen melakukan pendampingan penyusunan CAPA sebagai upaya pemenuhan timeline Sertifikasi CDOB. Dalam rangka mendukung "Reformasi Birokrasi" Badan POM, dimohon kerjasama pelaku usaha dengan tidak melakukan gratifikasi termasuk pemberian makanan, minuman dan bingkisan lainnya. Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih. Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor, Mimin Jiwo Winanti Tembusan: 1. Deputi Bidang Pengawasan Obat, NPPZA 2. Kepala Balai Besar POM di Jakarta
	3.3 Keamanan data sudah dilakukan pergantian password dengan strong password	Sudah	Untuk menjaga keamanan website, aplikasi dan database, dilakukan upaya pergantian password dengan jenis password yang kuat	 ATTENTION Kami informasikan bahwa aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id saat ini sudah dapat diakses kembali. Silakan Klik Disini

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 28 orang mengisi SKM pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP dengan layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,36. Nilai SKM Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Produk Layanan dan Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

-

Jakarta, 25 Agustus 2025
Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan
Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor

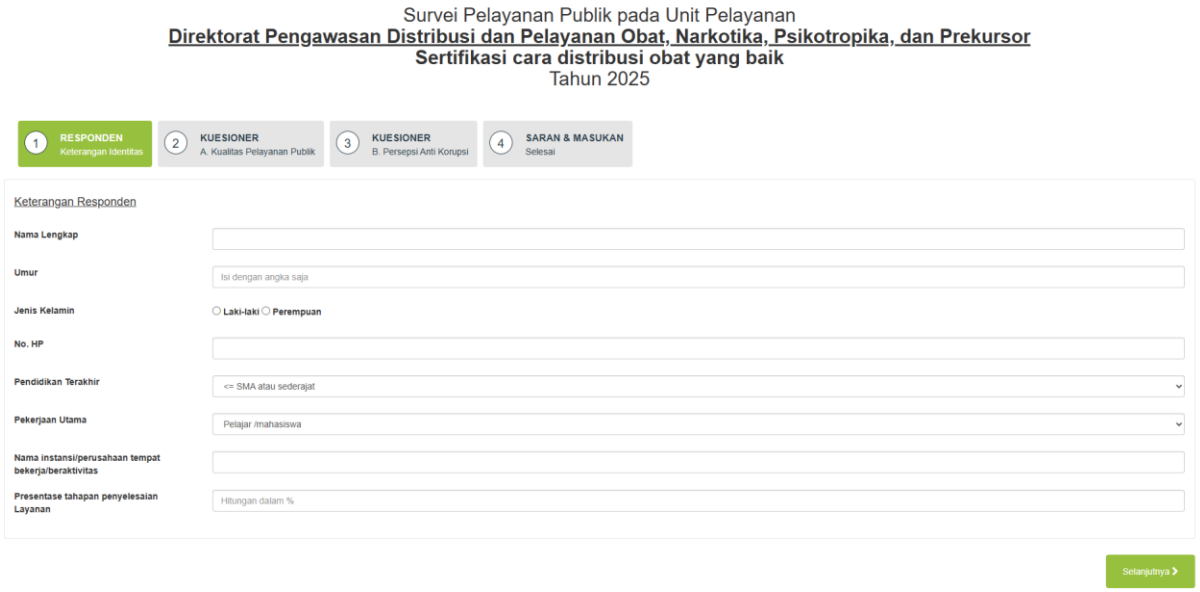


Mimin Jiwo Winanti S.SI., Apt
NIP19780128 200312 2 001

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



Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik
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 — Hitungan dalam %

Selanjutnya



Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik
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

Top

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

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

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

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

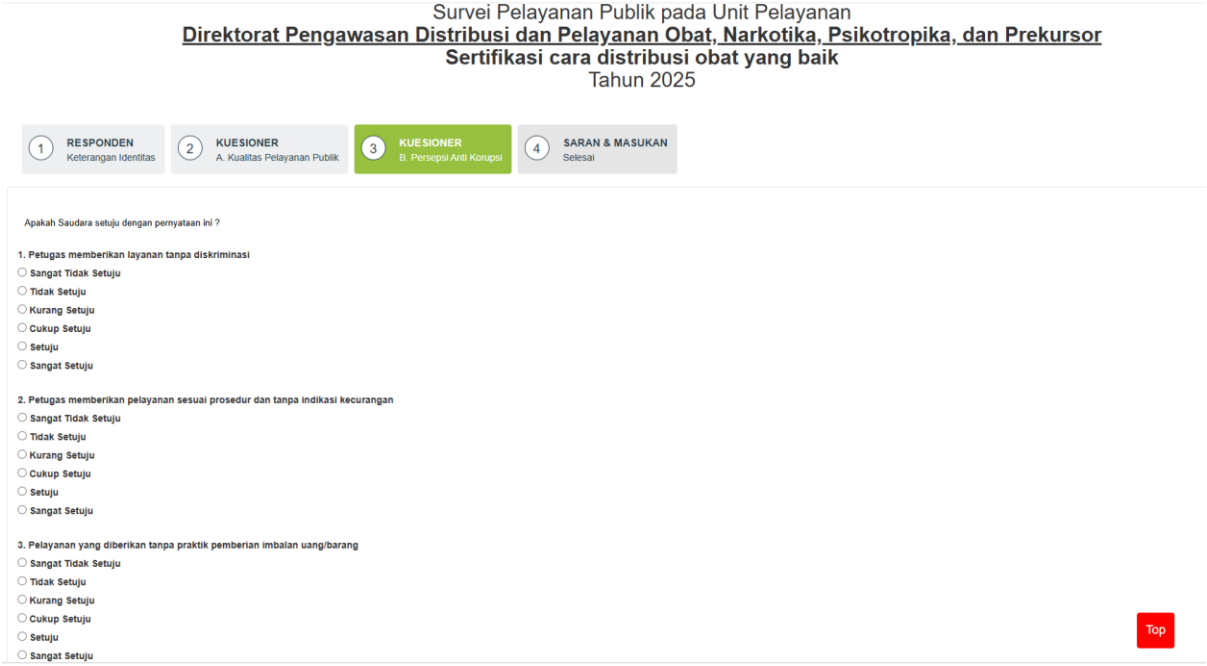
14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

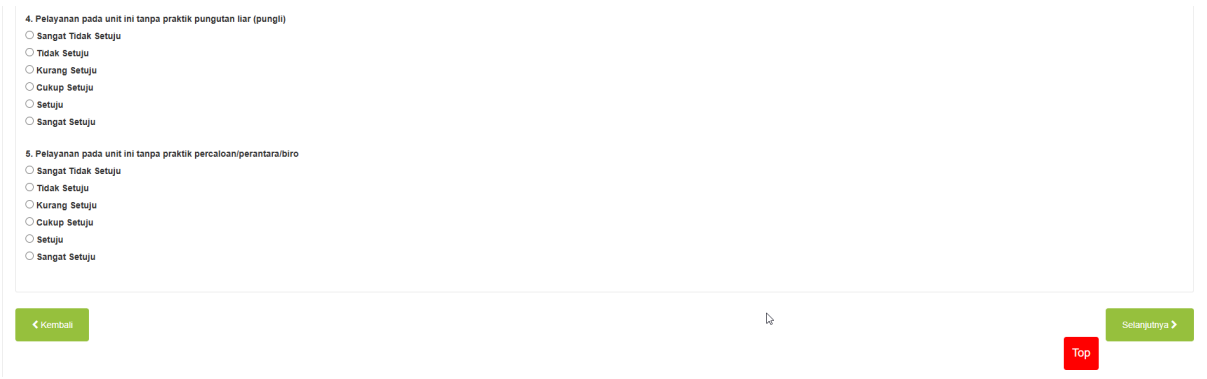
Kembali

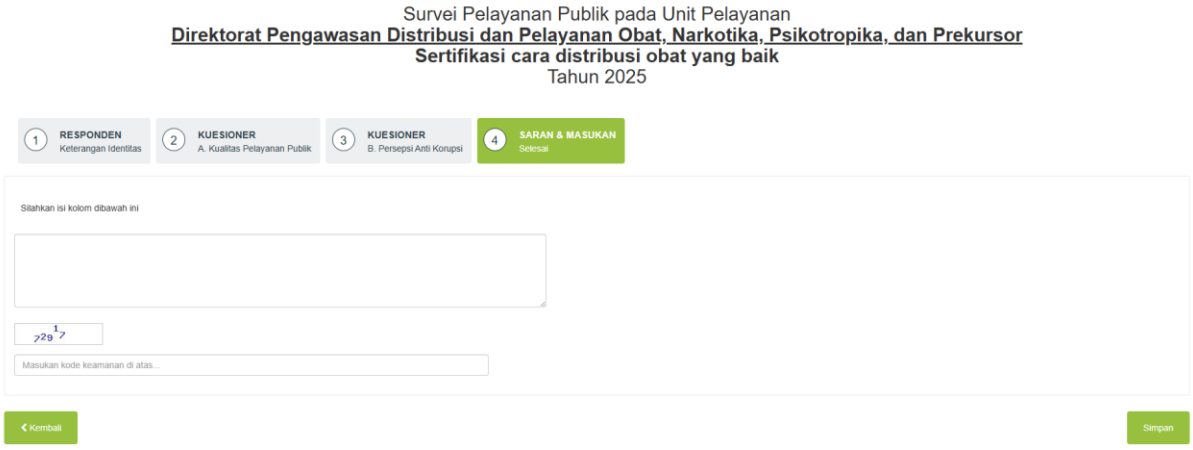
Selanjutnya

Top

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

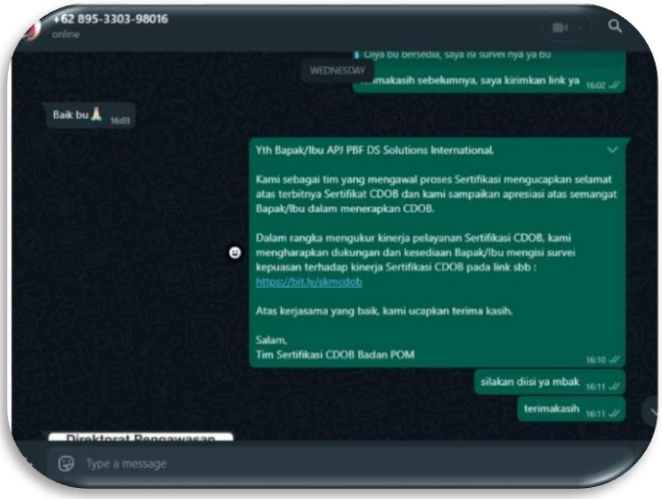


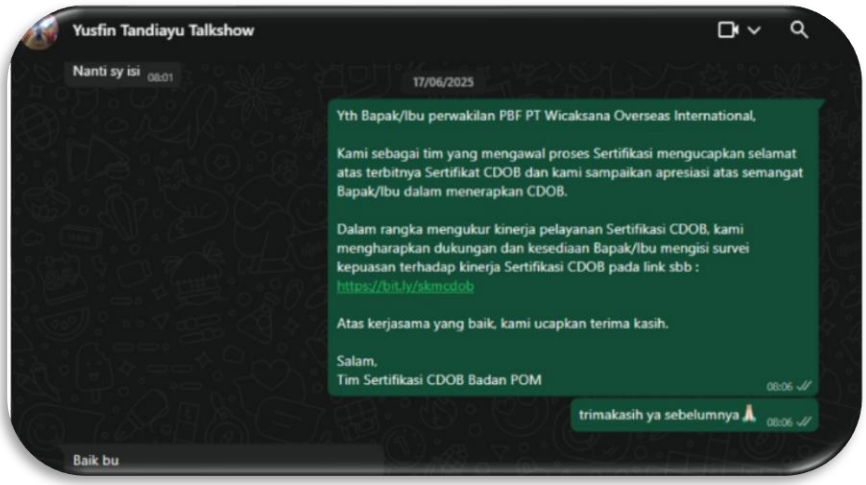




Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (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).