

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



Direktorat Pengawasan Kosmetik
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	5
BAB IV	7
ANALISIS HASIL SKM.....	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	16
KESIMPULAN.....	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Hasil Olah Data SKM.....	19
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	20
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	27

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Direktorat Pengawasan Kosmetik

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Direktorat Pengawasan Kosmetik dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Direktorat Pengawasan Kosmetik yaitu :

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui aplikasi SapaAPIP pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per triwulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	15 HK
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	9 HK
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	70 HK
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	85 HK
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	15 HK

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Direktorat Pengawasan Kosmetik. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Direktorat Pengawasan Kosmetik tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik	506	96
2	Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetika bersama dengan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)	10	3
3	Surat Keterangan Ekspor Kosmetika	46	12
4	Surat Keterangan Impor Kosmetika dan Bahan Kosmetika	589	107
5	Pemasukan melalui Mekanisme Jalur Khusus atau Special Access Scheme Kosmetika	19	5
6	Rekomendasi untuk Mendapatkan Pengakuan sebagai Importir dan Persetujuan Impor Bahan Berbahaya untuk Kosmetika	8	2
Jumlah		1.178	225

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 225 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	88	39%
		Perempuan	137	61%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	16	7%
		DI/D2/D3	29	13%
		D4/S1	96	43%
		S2/Profesi/S3	84	37%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0%
		Pegawai Swasta	171	76%
		Wiraswasta	31	14%
		Pelajar/ Mahasiswa	10	4%
		Lainnya	13	6%
4	Usia	≤ 25 Tahun	25	11%
		26 – 30 Tahun	66	29%
		31 – 35 Tahun	41	18%
		36 – 40 Tahun	38	17%
		≥ 41 Tahun	55	25%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik	87.85	88.89	88.48	91.84	89.41	92.01	93.06	89.93	89.41	90.10
Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetika bersama dengan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.38
Surat Keterangan Ekspor Kosmetika	81.94	83.33	84.72	91.67	86.11	84.72	88.89	83.33	83.33	85.34
Surat Keterangan Impor Kosmetika dan Bahan Kosmetika	84.58	85.05	84.01	88.47	85.51	85.98	88.63	85.36	83.49	85.68
Pemasukan melalui Mekanisme Jalur Khusus atau Special Access Scheme Kosmetika	93.33	86.67	88.89	96.67	90.00	90.00	90.00	90.00	86.67	90.25

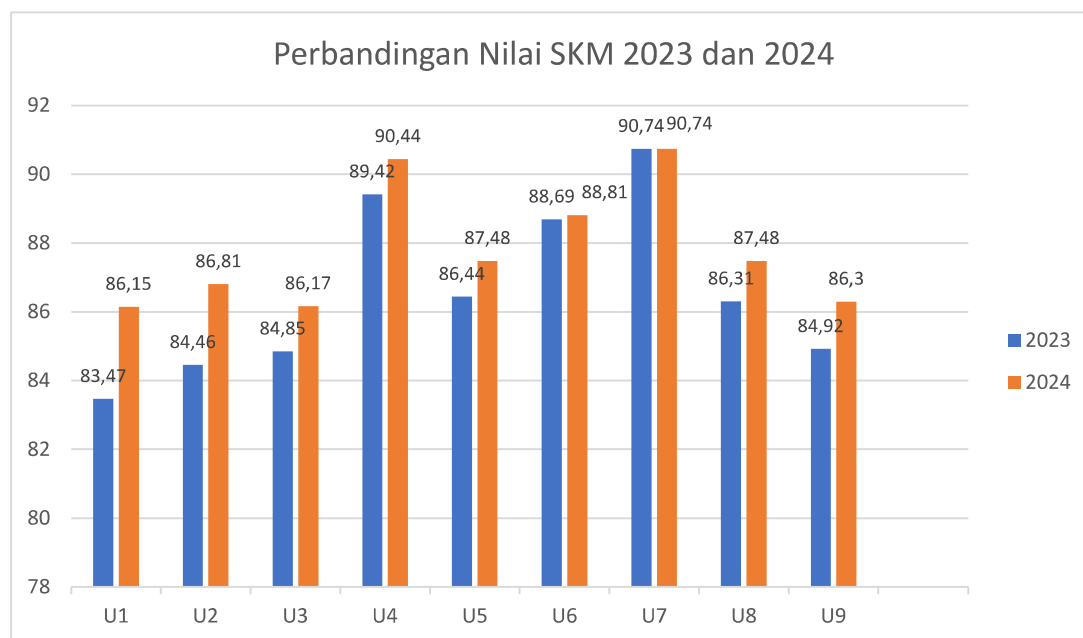
Rekomendasi untuk Mendapatkan Pengakuan sebagai Importir dan Persetujuan Impor Bahan Berbahaya untuk Kosmetika	75.00	83.33	80.56	91.67	83.33	91.67	91.67	83.33	83.33	84.88
--	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	83.47	86.15	2.68
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.46	86.81	2.35
U3	Waktu Penyelesaian	84.85	86.17	1.32
U4	Biaya/Tarif	89.42	90.44	1.02
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.44	87.48	1.94
U6	Kompetensi Pelaksana	88.69	88.81	0.12
U7	Perilaku Pelaksana	90.74	90.74	0.00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86.31	87.48	1.17
U9	Sarana dan Prasarana	84.92	86.30	1.38
Nilai SKM Unit Layanan		86.59	87.82	11.98

Keterangan:

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 86,15. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 86,17 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana dan Prasarana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 90,74 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 90,44 dan 88,81.

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

- a) “Waktu pengajuan pembaharuan sertifikat CPKB 6 bulan sebelum sertifikatnya kadaluwarsa, tetapi kami baru dilakukan audit 3 bulan setelah pengajuan pembaharuan sertifikasi CPKB, sehingga waktu kami untuk menyelesaikan CAPA melampaui masa berlakunya sertifikat sehingga kita tidak bisa melakukan registrasi produk yg telah kadaluarsa dan mendaftarkan produk baru. Permasalahan yang kami hadapi adalah bahwa setelah kami memperoleh perpanjangan sertifikat CPKB sampai saat ini kami masih belum bisa melakukan registrasi produk di sistem NOTIFKOS”.
- b) “Informasi status permohonan di website mohon bisa lebih diimprove lagi, agar kami bisa melihat history status permohonannya dengan lebih detail”.
- c) “Perpanjangan sertifikasi CPKB pada kali ini terlalu lama prosesnya dan untuk pengajuannya sampai diaudit cukup memakan waktu yang lama. Mohon untuk kedepannya untuk perpanjangan sertifikat CPKB lebih dipermudah prosesnya”.
- d) “Pelayanan sejauh ini sudah sangat memadai. Namun, mohon kedepannya mengenai waktu release SKI lebih dipercepat untuk mendukung kelancaran proses clearance cargo”.
- e) “Semakin di tingkatkan pelayanan nya, untuk konsultasi offline agar di tambah kuota dan jam konsul nya”.
- f) “Diberikan pelatihan daring/luring 2x dalam 1 tahun berkaitan dengan eksim (refresh/ update informasi/ ilmu)”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Kurangnya pemahaman pelaku usaha terkait persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan Sertifikat CPKB
- 2) Ketidapahaman pelaku usaha dalam melakukan input data pengajuan SKI/SKE/SAS dalam sistem e-bpom
- 3) Masih kurangnya pemahaman pelaku usaha dengan mekanisme pengajuan sertifikasi CPKB melalui OSS RBA.
- 4) Adanya kendala pada sistem, baik sistem e-bpom terkait penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI), Surat Keterangan ekspor (SKE) dan sistem e-sertifikasi.
- 5) Adanya perubahan mekanisme pemasukan kosmetik dari post border menjadi border
- 6) Waktu penyelesaian yang lama akibat kurangnya pemahaman pelaku usaha dalam penyusunan CAPA (Corrective Action and Preventive Action) hasil audit sertifikasi CPKB sehingga memerlukan proses CAPA berulang
- 7) Waktu penyelesaian yang lama akibat sistem OSS RBA tidak mengakomodir perhitungan timeline pengajuan permohonan, sehingga pengecekan harus dilakukan berkala secara manual.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 16 Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik	Persyaratan (87.85)	Kurangnya pemahaman pelaku usaha terkait persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan Sertifikat CPKB.	1. Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik Ditwasos yang antara lain memuat Persyaratan Sertifikasi CPKB melalui berbagai media, seperti e-kiosk, instagram, subsite waskos.pom.go.id, dan http://bit.ly/serasikosmetikBPOM. 2. Menyediakan video tutorial pengajuan Sertifikasi CPKB yang dilihat atau diunggah di kanal youtube Direktorat Pengawasan Kosmetik BPOM. 3. Detil persyaratan pengajuan Sertifikasi CPKB juga telah disampaikan melalui FAQ (<i>Frequently Asked Question</i>) yang dapat diakses melalui subsite waskos.pom.go.id atau buku FAQ yang dapat diperoleh di loket konsultasi.	Closed	Ketua Tim Kerja Sertifikasi
			Masih adanya <i>mindset</i> dari pelaku usaha bahwa persyaratan perizinan di BPOM sulit sehingga memilih jasa konsultan. Sementara, konsultan yang ditunjuk tidak memiliki pemahaman dan kompetensi yang memadai	Dalam berbagai kesempatan telah disampaikan kepada pelaku usaha agar melakukan pengurusan perizinan sendiri (tanpa pihak ketiga) atau meminta pembinaan dari Badan POM maupun UPT Badan POM untuk meminimalkan biaya dan ketidaktepatan informasi yang disampaikan dalam penyelesaian proses perizinan	Closed	Ketua Tim Kerja Sertifikasi
		Waktu Penyelesaian (88.48)	Kurangnya pemahaman pelaku usaha dalam penyusunan CAPA (<i>Corrective Action and Preventive Action</i>) hasil audit sertifikasi CPKB sehingga memerlukan proses CAPA berulang	Dilakukan desk CAPA secara berkala untuk mempercepat proses pemenuhan CAPA industri kosmetik dan juga konsultasi secara online maupun offline untuk mengakomodir pertanyaan terkait CAPA. Selain itu, telah dibuat program Perluasan Peran UPT dalam percepatan sertifikasi CPKB dalam melakukan pendampingan kepada pelaku usaha yang sedang mengajukan sertifikasi CPKB	Closed	Ketua Tim Kerja Sertifikasi
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur (88.89)	Masih kurangnya pemahaman pelaku usaha dengan mekanisme pengajuan sertifikasi CPKB melalui OSS RBA.	Telah dibuat beberapa media informasi untuk memudahkan pelaku usaha dalam mengajukan perizinan Sertifikasi CPKB, antara lain : • Infografis mengenai mekanisme pengajuan perizinan sarana kosmetik melalui OSS RBA yang antara lain ditampilkan di bit.ly/serasikosmetikBPOM • Telah dibuat video tutorial pengajuan perizinan Sertifikasi CPKB yang dapat diakses melalui kanal youtube Direktorat Pengawasan Kosmetik BPOM, subsite waskos.pom.go.id, atau bit.ly/serasikosmetikBPOM • Telah dibuat leaflet dan FAQ dalam bentuk media cetak maupun elektronik yang dapat diunduh melalui subsite waskos.pom.go.id, atau bit.ly/serasikosmetikBPOM	Closed	Ketua Tim Kerja Sertifikasi

			Adanya kendala di sistem OSS dan e-sertifikasi yang menyebabkan perizinan tidak dapat diakses atau tidak terbit sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.	Telah disediakan aplikasi itsm.pom.go.id oleh Pusdatin (Pusat Data dan Informasi) sebagai media untuk melaporkan kendala-kendala yang dialami oleh pelaku usaha terkait penggunaan sistem OSS dan e-sertifikasi agar dapat ditindaklanjuti oleh Pusdatin ataupun dieskalasi kepada BKPM selaku pengampu sistem OSS.	Closed	Ketua Tim Kerja Sertifikasi
2	Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetika bersama dengan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)	Waktu Penyelesaian (94.44)	Sistem OSS RBA tidak mengakomodir perhitungan timeline pengajuan permohonan.	Melakukan pengecekan berkala dan melakukan konfirmasi kepada petugas terkait proses pengajuan fasber. Ditwaskos juga telah berkoordinasi dengan Pusdatin terkait kendala yang sering dihadapi oleh pelaku usaha dalam menggunakan sistem OSS RBA	Closed	Ketua Tim Kerja Sertifikasi
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur (100.00)	N/A	N/A	N/A	N/A
		Persyaratan (100.00)	N/A	N/A	N/A	N/A
3	Surat Keterangan Ekspor Kosmetika	Persyaratan (81.94)	Ketidakhahaman pelaku usaha bahwa terdapat beberapa jenis dokumen Surat Keterangan Ekspor disesuaikan dengan kebutuhan negara tujuan ekspor. Selain itu, regulasi pengajuan ekspor masih belum familiar	Telah dilakukan sosialisasi kepada pelaku usaha melalui konsultasi baik secara langsung / tatap muka maupun melalui layanan whatsapp SKI/SKE dan email bagi pelaku usaha yang akan mengajukan Surat Keterangan ekspor. Selain itu, video tutorial tata cara pengajuan SKE telah dipublikasi melalui akun Youtube Direktorat Pengawasan Kosmetik dan penyediaan leaflet tatacara pengajuan Surat Keterangan ekspor.	Closed	Ketua Tim Kerja Pengawasan Eksporasi dan Importasi Kosmetik
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur (83.33)	Pemberian informasi terkait sistem pelayanan jika sistem aplikasi akan off	Telah dilakukan pemberian informasi kepada pengguna layanan melalui pop up pada website e-bpom.pom.go.id jika aplikasi tidak dapat diakses ataupun terkait dengan libur	Closed	Pusdatin
		Sarana dan Prasarana U8/U9 (83.33)	Adanya kendala pada sistem e-bpom terkait penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) dimana belum semua pengajuan SKE menggunakan tanda tangan secara elektronik	Telah melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi secara rutin terkait perbaikan sistem dalam rangka peningkatan pelayanan SKE sesuai dengan nota dinas nomor PW.03.11.44.442.10.23.526 tanggal 11 Oktober 2023 tentang Tindak Lanjut Implementasi Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Kosmetika.	Closed	Ketua Tim Kerja Pengawasan Eksporasi dan Importasi Kosmetik
4	Surat Keterangan Impor Kosmetika dan Bahan Kosmetika	Sarana dan Prasarana (83.49)	Adanya kendala pada sistem e-bpom terkait penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) Layanan konsultasi yang dirasa masih kurang	Telah melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi secara rutin terkait perbaikan sistem dalam rangka peningkatan pelayanan SKI. Saat ini sudah tersedia layanan konsultasi berupa: a. layanan tatap muka Senin- Jumat (09.00 – 12.00) b. layanan email c. layanan wa SKI/ SKE Jika ada kegiatan selalu diinformasikan kepada pelaku usaha terkait pengalihan layanan konsultasi tatap muka melalui email dan layanan whatsapp (disahre distatus layanan WA SKI/ SKE)	Closed	Ketua Tim Kerja Pengawasan Eksporasi dan Importasi Kosmetik

		Waktu Penyelesaian (84.01)	Perhitungan <i>timeline</i> dalam penerbitan SKI menggunakan sistem akumulasi hasil <i>clock on clock off</i> dimana <i>timeline</i> SLA akan lebih besar jika pengajuan SKI ditolak karena kekurangan persyaratan. Untuk itu, penyelesaian evaluasi pengajuan yang telah ditolak sebelumnya harus diprioritaskan untuk dikerjakan oleh evaluator	Timeline penerbitan SKI saat ini sudah sangat singkat, yaitu 6 jam. Namun, untuk meningkatkan pelayanan publik akan dilakukan <i>reminder message</i> pada grup WA antar evaluator dan ketua tim untuk <i>reminder</i> prioritas penyelesaian terhadap pengajuan SKI yang telah ditolak sebelumnya untuk melengkapi persyaratan dan untuk pengerjaan SKI dengan waktu pengajuan berdasarkan sistem FIFO	Closed	Ketua Tim Kerja Pengawasan Eksporasi dan Importasi Kosmetik
		Persyaratan (84.58)	Perubahan mekanisme pemasukan kosmetik dari post border menjadi border	Telah dilakukan revisi regulasi pemasukan kosmetik ke dalam wilayah Indonesia sesuai dengan Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia serta Keputusan Kepala BPOM Nomor 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke Dalam Wilayah Indonesia Telah dilakukan sosialisasi regulasi tersebut kepada pelaku usaha pada 4 Desember 2023	Closed	Ketua Tim Kerja Pengawasan Eksporasi dan Importasi Kosmetik
5	Pemasukan melalui Mekanisme Jalur Khusus atau Special Access Scheme Kosmetika	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (86.67)	Ketidakhadiran pelaku usaha dalam melakukan input data pengajuan SAS pada aplikasi Ebpom karena data yang diinput sudah sangat minimal sesuai dengan informasi yang dibutuhkan	Telah dilakukan sosialisasi kepada pelaku usaha melalui konsultasi baik secara langsung / tatap muka maupun melalui layanan whatsapp SKI/SKE dan email bagi pelaku usaha yang akan mengajukan Jalur Khusus atau Special Access Scheme Kosmetika. Selain itu, video tutorial tata cara pengajuan SAS telah dipublikasi melalui akun Youtube Direktorat Pengawasan Kosmetik dan penyediaan leaflet tatacara pengajuan Surat Special Access Scheme (SAS) Kosmetika	Closed	Ketua Tim Kerja Pengawasan Eksporasi dan Importasi Kosmetik
		Sarana dan Prasarana (86.67)	Adanya kendala pada sistem e-bpom terkait penerbitan Surat Special Access Scheme (SAS) Kosmetika	Telah melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi secara rutin terkait perbaikan sistem dalam rangka peningkatan pelayanan SAS.	Closed	Ketua Tim Kerja Pengawasan Eksporasi dan Importasi Kosmetik
		Waktu Penyelesaian (88.89)	Perhitungan <i>timeline</i> dalam penerbitan SAS menggunakan sistem akumulasi hasil <i>clock on clock off</i> dimana <i>timeline</i> SLA akan lebih besar jika pengajuan SAS ditolak karena kekurangan persyaratan.	Melakukan evaluasi pengajuan SAS dengan prioritas penyelesaian terhadap pengajuan SAS yang telah ditolak sebelumnya	Closed	Ketua Tim Kerja Pengawasan Eksporasi dan Importasi Kosmetik

			Ketidakhahaman pelaku usaha dalam memenuhi persyaratan pengajuan SAS terutama terkait dengan proposal yang harus dilampirkan	Telah dilakukan sosialisasi kepada pelaku usaha melalui konsultasi baik secara langsung / tatap muka maupun melalui layanan whatsapp SKI/SKE bagi pelaku usaha yang akan mengajukan SAS. Selain itu, video tutorial tata cara pengajuan SAS telah dipublikasi melalui akun Youtube Direktorat Pengawasan Kosmetik dan penyediaan leaflet tatacara pengajuan SAS.		
6	Rekomendasi untuk Mendapatkan Pengakuan sebagai Importir dan Persetujuan Impor Bahan Berbahaya untuk Kosmetika	Persyaratan (75.00)	Ketidakhahaman pelaku usaha terkait dengan persyaratan pengajuan rekomendasi PIB2 dan IPB2	Telah dilakukan sosialisasi kepada pelaku usaha melalui konsultasi baik secara langsung / tatap muka maupun melalui layanan whatsapp SKI/SKE bagi pelaku usaha yang akan mengajukan rekomendasi PIB2 dan IPB2	Closed	Ketua Tim Kerja Pengawasan Eksportasi dan Importasi Kosmetik
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur (83.33)	Pengajuan rekomendasi PIB2 dan IPB2 secara manual melalui email	Pemberian informasi kepada pelaku usaha melalui konsultasi baik secara langsung / tatap muka maupun melalui layanan whatsapp SKI/SKE bagi pelaku usaha yang akan mengajukan rekomendasi PIB2 dan IPB2	Closed	Ketua Tim Kerja Pengawasan Eksportasi dan Importasi Kosmetik
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U8/U9 (83.33)	N/A	N/A	N/A	N/A

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	Sudah cukup baik, namun untuk pemberitahuan informasi mengenai revisi CAPA dan rangkaiannya mohon diinformasikan juga melalui kontak WA pelaku usaha yang memang sudah fix dan untuk timeline penyelesaiannya lebih ditingkatkan lagi, terima kasih	Saat ini, selain dikirimkan melalui sistem e-sertifikasi, Hasil Evaluasi CAPA juga dikirimkan melalui email dan kontak whatsapp pelaku usaha	Closed
	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	Informasi status permohonan di website mohon bisa lebih diimprove lagi, agar kami bisa melihat history status permohonannya dengan lebih detail.	Terkait hal tersebut telah disampaikan kepada Tim Pusdatin (Pusat Data dan Informasi) dalam beberapa forum untuk dapat diakomodir.	Closed
	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	Waktu pengajuan pembaharuan sertifikat CPKB 6 bulan sebelum sertifikatnya kadaluwarsa, tetapi kami baru dilakukan audit 3 bulan setelah pengajuan pembaharuan sertifikasi CPKB, sehingga waktu kami untuk menyelesaikan CAPA melampaui masa berlakunya sertifikat sehingga kita tidak bisa melakukan registrasi produk yg telah kadaluarsa dan mendaftarkan produk baru. Permasalahan yang kami hadapi adalah bahwa setelah kami memperoleh perpanjangan sertifikat CPKB sampai saat ini kami masih belum bisa melakukan registrasi produk di sistem NOTIFKOS.	Sebagai salah satu upaya dalam percepatan pelaksanaan audit dalam rangka sertifikasi CPKB, telah dilakukan penambahan anggota tambahan Tim Sertifikasi. Terkait kendala dalam notifikasi produk, kepada pelaku usaha akan diarahkan untuk berkonsultasi ke Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.	Closed

	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	Perpanjangan sertifikasi CPKB pada kali ini terlalu lama prosesnya dan untuk pengajuannya sampai diaudit cukup memakan waktu yang lama. Untuk konsultasi layanan melalui via Whatsapp awalnya slow respon tapi sekarang agak lumayan cepet. Mohon untuk kedepannya untuk perpanjangan sertifikat CPKB lebih dipermudah prosesnya	Sebagai salah satu upaya dalam percepatan pelaksanaan audit dalam rangka sertifikasi CPKB, telah dilakukan penambahan anggota tambahan Tim Sertifikasi.	Closed
	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	Sudah cukup baik, dan fast respond juga. Mungkin utk masukkan kadang web esertifikasi bpom suka error jadi kadang susah untuk dikasesnya, mungkin sedang gangguan atau maintenance	Jika ada kendala dalam sistem akan dibuat pengumuman di sistem e-sertifikasi, serta akan dilaporkan ke Tim Pusdatin untuk dapat ditindaklanjuti.	Closed
	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	Alhamdulillah, terima kasih banyak untuk pelayanannya, semoga ke depan penjelasan kekurangan secara online dapat diberikan spesifik atau langsung diberikan waktu zoom meeting antara yang mengajukan dengan yang memberikan koreksi. Karena terkadang berbeda maksud si yang diberikan pengoreksi dengan hal yang dibaca oleh pengaju melalui pesan tertulis	Direktorat Pengawasan Kosmetik melaksanakan Desk CAPA secara berkala, baik secara luring maupun daring untuk penyamaan persepsi dan percepatan penyelesaian CAPA. Selain itu juga telah difasilitasi konsultasi secara online (melalui <i>zoom meeting</i>) untuk mengakomodir pelaku usaha yang tidak dapat berkonsultasi tatap muka.	Closed
2	Surat Keterangan Ekspor	Jika dokumen CFS/CPP sudah kelar mohon dapat di akses langsung di e bpom tanpa perlu email/chat minta dikirimkan hasilnya	Telah melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi secara rutin terkait perbaikan sistem dalam rangka peningkatan pelayanan SKE sesuai dengan nota dinas nomor PW.03.11.44.442.10.23.526 tanggal 11 Oktober 2023 tentang Tindak Lanjut Implementasi Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Kosmetika.	Closed
	Surat Keterangan Ekspor	Jika sistem aplikasi akan off dikarenakan libur bersama, mohon agar diinfokan pada sistem e-bpom agar kami terinfo, termasuk jika ada kendala terhadap sistem. Misal dg dibuat pop up pd sistem seperti yg dilakukan pada sistem notifikos. Terima kasih atas supportnya Bapak/ Ibu.	Telah dilakukan pemberian informasi kepada pengguna layanan melalui pop up pada website e-bpom.pom.go.id jika aplikasi tidak dapat diakses ataupun terkait dengan libur	Closed
3	Surat keterangan impor kosmetika dan bahan kosmetika	1. Mohon untuk menambah personel/ petugas eksim BPOM untuk mengakomodasi banyaknya kegiatan. 2. Mohon apabila BPOM ada acara dluar kantor, tiket antrian online jangan dibuka sehingga tidak menyebabkan kerugian waktu dan tenaga bagi pengguna jasa eksim bpom 3. Diberikan pelatihan daring/luring 2x dalam 1 tahun berkaitan dengan eksim (refresh/ update informasi/ ilmu) 4. Disediakan layanan online call apabila ada keperluan mendesak dari pengguna jasa eksim BPOM	1. Sebagai salah satu upaya dalam percepatan pelaksanaan evaluasi pengajuan SKI telah dilakukan penambahan anggota tambahan Tim Ekspor Impor 2. Terkait dengan hal tersebut 1 hari sebelum pelaksanaan kegiatan, akan diinformasikan tutup layanan konsultasi tatap muka dan diihkan melalui email atau layanan whatsapp yang di informasikan di loket layanan dan status whatsapp 3. Telah dilakukan sosialisasi kepada pelaku usaha jika terdapat perkembangan atau update regulasi terkait impor dan ekspor seperti sosialisai perbpom no 28 tahun 2023 yang	Closed

			diselenggarakan pada 4 Desember 2023 4. Telah tersedia layanan online call Direktorat Pengawasan Kosmetik melalui nomor 021 4244691 ext 1040, 1041	
	Surat keterangan impor kosmetika dan bahan kosmetika	bisa lebih terhubung dengan bea cukai karena beberapa kali produk yang memang sudah punya sertifikat lain namun di hscode ada persyaratan SKI, bea cukai tetap meminta. Hal ini mengakibatkan proses clearance kami terhambat dan mengeluarkan biaya yang lebih besar karena clearance terhambat	Terkait dengan hal tersebut, saat ini aplikasi ebpom sudah terhubung dengan INSW yang terhubung dengan bea cukai, untuk hs code yang beririsan Badan POM telah menyampaikan kepada bea cukai sesuai surat nomor T-PW.03.11.44.01.24.166 tanggal 19 Januari 2024 bahwa Badan POM tidak mengeluarkan SKI untuk komoditas selain obat dan makanan	Closed
	Surat keterangan impor kosmetika dan bahan kosmetika	semakin di tingkatkan pelayanan nya, untuk konsultasi offline agar di tambah kuota dan jam konsul nya	Untuk layanan konsultasi offline, sudah terdapat jadwal konsultasi tatap muka senin – jumat pukul 09.00 – 12.00. Untuk konsultasi diluar jadwal tersebut dapat mengajukan konsultasi melalui zoom dengan perjanjian terlebih dahulu	Closed
	Surat keterangan impor kosmetika dan bahan kosmetika	Pelayanan sejauh ini sudah sangat memadai. Namun, mohon kedepannya mengenai waktu release SKI lebih dipercepat untuk mendukung kelancaran proses clearance cargo.	Saat ini SLA pengajuan SKI adlah 6 jam. Perhitungan <i>timeline</i> dalam penerbitan SKI menggunakan sistem akumulasi hasil <i>clock on clock off</i> dimana <i>timeline</i> SLA akan lebih besar jika pengajuan SKI ditolak karena kekurangan persyaratan.	Closed
5	Special Access Scheme kosmetika	Mohon dipermudah proses layanan SAS untuk kosmetik	Persyaratan pengajuan SAS diperuntukan untuk tujuan riset, sampel registrasi, dan pameran. Terkait persyaratan SAS untuk tujuan riset, diperlukan proposal yang berisi jelas terkait latar belakang, tujuan, metode riset, waktu pelaksanaan, dan penanggungjawab riset	Closed

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Direktorat Pengawasan Kosmetik.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Kosmetik, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,82. Nilai SKM Direktorat Pengawasan Kosmetik menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Waktu Penyelesaian serta Sarana dan Prsarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Biaya/Tarif dan Kompetensi Pelaksana.

Jakarta, 21 Agustus 2024

Direktur Pengawasan Kosmetik



Irwan, S.Si., Apt., MKM
NIP. 19700615 199903 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Terdiri dari 4 bagian yaitu :

1) Bagian 1 Responden

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pengawasan Kosmetik
Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik
Tahun 2024

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 %

2) Bagian 2 Kuesioner SPKP

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pengawasan Kosmetik
Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik
Tahun 2024

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 proseduralur 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

17

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 kesesuaian 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

3) Bagian 3 Kuesioner SPAK

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pengawasan Kosmetik
Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik
Tahun 2024

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

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan (terpungut)

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik penyalahgunaan wewenang

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

4) Bagian 4 Saran & Masukan

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pengawasan Kosmetik
Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik
Tahun 2024

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

Silahkan isi kolom dibawah ini

Masukkan kode keamanan di atas...

2. Hasil Olah Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat														
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi
2024	Direktorat Pengawasan Kosmetik	225	231	86.15	86.81	86.17	90.44	87.48	88.81	90.74	87.48	86.30	87.82	
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan

Survei Kepuasan Masyarakat															Halaman Awal Survei Kepuasan Masyarakat	
Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Kosmetik															Back Upload Download	
Tahun:		2024														
Unit Kerja:		Direktorat Pengawasan Kosmetik														
Laporan:																
Layanan																
No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index		
1		Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	96	98	87.85	88.89	88.48	91.84	89.41	92.01	93.06	89.93	89.41	90.10		
2		Surat persetujuan penggunaan fasilitas produksi kosmetika bersama dengan perbekalan kesehatan rumah tangga (PKRT)	3	4	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.38		
3		Surat keterangan ekspor kosmetika	12	12	81.94	83.33	84.72	91.67	86.11	84.72	88.89	83.33	83.33	85.34		
4		Surat keterangan impor kosmetika dan bahan kosmetika	107	110	84.58	85.05	84.01	88.47	85.51	85.98	88.63	85.36	83.49	85.68		
5		Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau special access scheme kosmetika	5	5	93.33	86.67	88.89	96.67	90.00	90.00	90.00	90.00	86.67	90.25		
6		Rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir dan persetujuan impor bahan berbahaya untuk kosmetika	2	2	75.00	83.33	80.56	91.67	83.33	91.67	91.67	83.33	83.33	84.88		

Data lengkap excel :

No		2024																				
No		Direktorat Pengawasan Kosmetik																				
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tanggapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Saran	
1	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	01/01/2024	Anggi Ramdhan Nugraha	36	Laki-laki	8.7395+10	S2/Profesi/3	Pegawai swasta	PT Darya-Vina Laboratoria Tbk	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NA	NA
2	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	01/01/2024	Fahri Yohanes	41	Laki-laki	210205101	S2/Profesi/3	Pegawai swasta	PT Bina Keluarga	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Athandulipin sudan baik. Semoga bisa dipertahankan
3	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	01/01/2024	Roni Ari Susanto	27	Laki-laki	8.21448+10	S1	Pegawai swasta	PT AYA Vision Family	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOOD JOB LANUTKAN
4	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	01/01/2024	Lin	40	Pemangku	8.21398+10	S2/Profesi/3	Pegawai swasta	PT Mahkota Prima Laboratories	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Pelayanan sudah sangat baik
5	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	01/01/2024	Rahma H	28	Pemangku	8.20238+10	S1	Karyawan	PT Mh Babus inc	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	01/01/2024	Johan Ratihya	31	Laki-laki	811070293	S1	Pegawai swasta	PT Murni Mita	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Pengajuan pelayanan sudah sangat dipermudah dengan adanya layanan ini. Selain itu, dimana kami juga mendapat informasi dan hasil diikut yang telah kami konfirmasi pengajuan dari kami. Pengaju juga bersedia menunggu kami melakukan perbaikan dengan sehingga saat diarah sudan dipanti langsung diarah dan segera kami kirimkan dengan petugas untuk dapat proses lebih lanjut. Terima kasih banyak
7	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	01/01/2024	Lubrina Desasthaa Onidita	29	Pemangku	893699979	S2/Profesi/3	Pegawai swasta	PT Mayuma Manufacturing Indonesia	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Ada info. for better response and helpful, advice & detail
8	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	01/01/2024	BELLA AYU DIMAS WIRYA	30	Pemangku	8.12098+10	S1	Pegawai swasta	IG MUSTHA WANGI	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Pelayanan memuaskan dan dipantau lebih respon dari
9	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	01/01/2024	Rafa Sari Dewi	30	Pemangku	8.20286+10	S1	Pegawai swasta	PT Palinda Sportswear	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Sudah info dan langsung respon diarah
10	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	01/01/2024	Ruby	42	Pemangku	8.12885+10	S2/Profesi/3	Pegawai swasta	Nature Natural	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Pelayanan sangat cepat dan ramah
11	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	01/01/2024	Muzali Hendra Kusuma	37	Laki-laki	8.13395+10	S1	Wiraswasta	PT Bintang Kencana Aburah	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Pelayanan dan proses pembuatan Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) berlangsung sangat lancar dan sesuai dengan prosedur. Petugas sangat kompeten dalam memberikan arahan maupun pelayanan, dari proses awal pendaftaran hingga audit berjalan lalu proses pemeriksaan dokumen kami sangat terbantu dengan fasilitas maupun audit sangat baik. Terima kasih atas pelayanan yang telah dipermudah dalam setiap pengurusan (isi) yang telah kami
12	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	01/01/2024	Nyaman Wirayanti	39	Pemangku	8.12385+10	S2/Profesi/3	Wiraswasta	PT Puri Shop Indonesia	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Terima kasih
13	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	01/01/2024	Rini	49	Pemangku	8.1318+10	BMA/Sebagai	Pegawai swasta	PT Lion Wings	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Sebagai salah satu unit pelayanan BPOM yang sudah ada saat ini. Muali, telah dapat dan telah memberikan info/berinformasi. Terima kasih
14	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	01/01/2024	Wituka Dendanda Putri	20	Pemangku	8.21738+10	S2/Profesi/3	Pegawai swasta	PT Marica Mahira Ruby	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Sudah cukup baik, namun untuk pembaruan informasi mengenai revisi CAPA dan pengalamannya mohon diinformasikan juga melalui kontak wa atau via yang memang sudah terdapat untuk timeline penyelesaiannya lebih dipantau lagi. Terima kasih
15	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	01/01/2024	Rozali	30	Pemangku	8.12128+10	S1	Pejabat mahasiswa	PT Latinda Beauty	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Terima kasih untuk respon dan kerja samanya semoga makin maju berkembang mjd. dan masudkan nilai pengajuan danah lebih cepat lagi

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

Keputusan Direktur Pengawasan Kosmetik

- HK.02.02.44.44.01.24.04 tanggal 9 Januari 2024 tentang Tim Kerja di Direktorat Pengawasan Kosmetik



BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244691 (Hunting) 42883279, 42878164, 42883309, 4244691, 4245203 ext. 1040, 1041;
Fax: 4245203 ; Email : dit.waskos@gmail.com ; Website : www.pom.go.id

SURAT TUGAS
NOMOR : HK.02.02.44.44.01.24.04

Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Diktum Ketiga
Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan
Makanan Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pedoman
Sistem Kerja pada Badan Pengawas Obat dan

- 11 Tim Kerja Peningkatan Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Kosmetik
Ketua Tim : Sulistyowati, S.Farm., Apt
Anggota : 1. Anto Sujono, S.F, Apt, M.Sc
2. Dwi Handayani., S.F., Apt., M.Si
3. Indah Widiyaningrum, S.Si., Apt., MKM
4. Wiwin Widya Prastiwi, S.Si, Apt
5. Dany Dwi Agistia, S.Farm., Apt
6. Melinda Lusiana, S.Farm., Apt
7. Bunga Citra Diorana, S.T.
8. Panji Priambudi, S.Si
9. M. Azhar Muharam, S.Farm

- PR.02.02.44.03.24.156 tanggal 10 Januari 2024 tentang Tim Reformasi Birokrasi dalam
Rangka Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM di Lingkungan Direktorat
Pengawasan Kosmetik



BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244691 (Hunting) 42883279, 42878164, 42883309, 4244691 ext.1040,1041; fax:4245203
Email : dit.waskos@gmail.com; Website : www.pom.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KOSMETIK
NOMOR PR.02.02.44.03.24.156
TENTANG
TIM REFORMASI BIROKRASI DALAM RANGKA PEMBANGUNAN ZONA
INTEGRITAS
MENUJU WBK/WBBM
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK

PENGUATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Ketua : Aprilya Tri Susanti, S.Farm,Apt
Sekretaris : Indah Widiyaningrum, S.Si., Apt.M.K.M
Anggota :

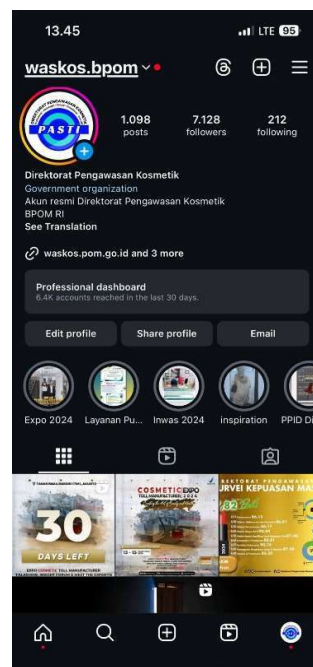
1. Anto Sujono, SF., Apt., M.Sc
2. Sulistyowati, S.Farm, Apt
3. Mayang Ambarsari, S.Si
4. Bunga Citra Diorana., ST
5. M. Azhar Muharram, S.Farm
6. Gery Himawan., S.Gz
7. Apt. Endah Nuftapia., S. Farm
8. Dessy Setiawanty, A.Md
9. Nadia Regina Puspita, SH
- 10.A. Elviera Altin, S.Si.,Apt

b. Publikasi Hasil SKM

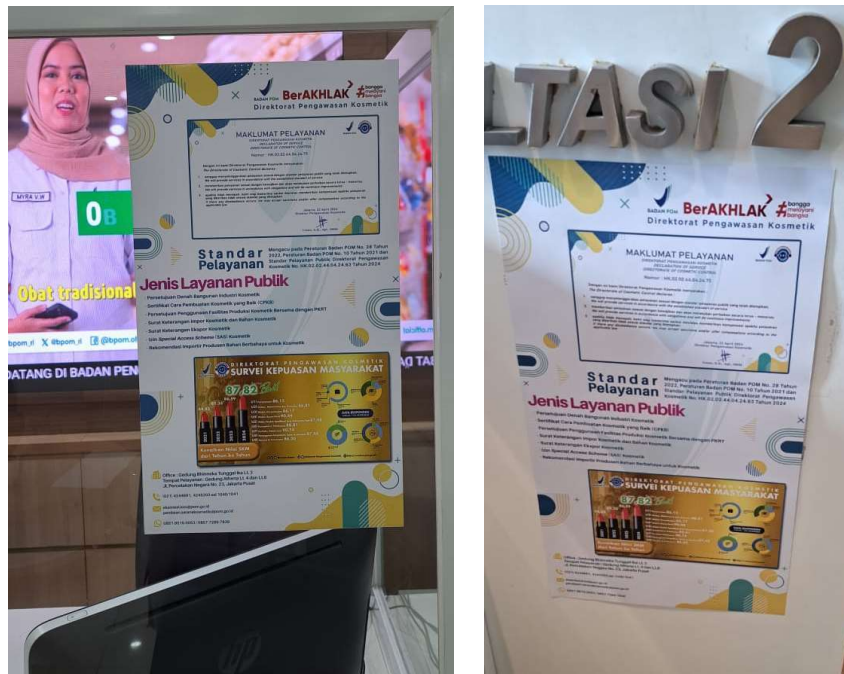
- Publikasi di subsite waskos.pom.go.id



- Publikasi di instagram @waskos.bpom



- Publikasi cetak di ruang loket

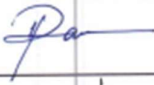


- c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

DAFTAR HADIR

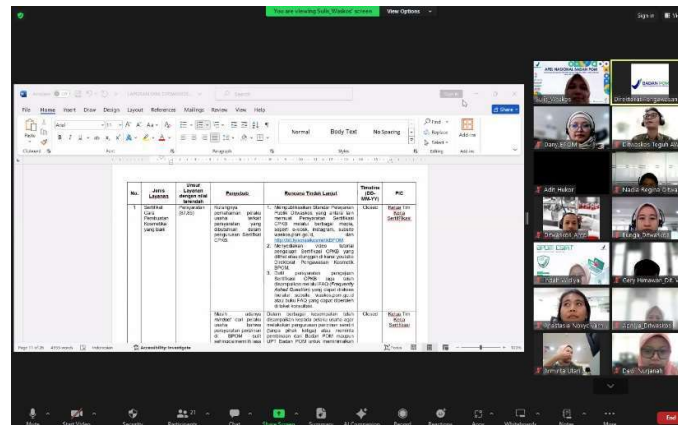
Rapat dalam rangka Evaluasi Pelayanan Publik Pengawasan Keamanan dan Mutu Kosmetik
Jakarta, 16 Agustus 2024

NO	NAMA	INSTANSI / JABATAN	Jenis Kelamin P/L	TANDA TANGAN
1	Iwan, S.Si., Apt., M.K.M.	Direktur Pengawasan Kosmetik	L	1
2	Wwin Widya Prastwi, S.Si, Apt	Direktorat Pengawasan Kosmetik	P	2
3	Teguh Adhi Wijaya, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Kosmetik	L	3
4	Anto Sujono, S.F, apt, M.Sc	Direktorat Pengawasan Kosmetik	L	4
5	Muhamad Aditya Nugraha, S.Farm., Apt, MHSM	Biro Hukum dan Organisasi	L	5
6	Sulistiyowati, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Kosmetik	P	6
7	Maulana Malik Muhammad, S.Kom	Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan	L	7
8	Dwi Handayani, SF, Apt, M.Si	Direktorat Pengawasan Kosmetik	P	8
9	Indah Widiyaningrum, S.Si, Apt, M.KM	Direktorat Pengawasan Kosmetik	P	9
10	Mayang Ambarsari, S.Si	Direktorat Pengawasan Kosmetik	P	10
11	Arminta Utari, S.Si	Direktorat Pengawasan Kosmetik	P	11
12	Bunga Citra Diorana, S.T.	Direktorat Pengawasan Kosmetik	P	12
13	Gery Himawan, S.Gz	Direktorat Pengawasan Kosmetik	L	13
14	Panji Priambudi, S.Si	Direktorat Pengawasan Kosmetik	L	14
15	Anastasia Novyc Vernanda, S.Farm, Apt	Direktorat Pengawasan Kosmetik	P	15

NO	NAMA	INSTANSI / JABATAN	Jenis Kelamin P/L	TANDA TANGAN
16	Apriya Tri Susanti, S.Farm., Apt	Direktorat Pengawasan Kosmetik	P	16 
17	Rena Wuri P	Direktorat Pengawasan Kosmetik	P	17 
18	Melinda Lusiana, S.Farm., Apt.	Direktorat Pengawasan Kosmetik	P	18 
19	Dany Dwi Agistia, S.Farm., Apt.	Direktorat Pengawasan Kosmetik	P	19 
20	Yogi Ahmat, S.Farm	Direktorat Pengawasan Kosmetik	L	20 
21	Reza Ismail Abdul Rahman	Direktorat Pengawasan Kosmetik	L	21 
22	Nadia	Direktorat Pengawasan Kosmetik	P	22 

Penanggung Jawab Kegiatan


Wini Widya Prasasti, S.Si, Apt



The screenshot shows a Zoom meeting interface. On the left, a presentation slide is displayed with the following content:

No.	Jenis Laporan	Unit Pelaksana Teknis	Penyidik	Resiko Tindak Lanjut	Tindakan (SOP/SLP)	PIC
1	Laporan Hasil Pengawasan	Unit Pelaksana Teknis	Penyidik	Resiko Tindak Lanjut	Tindakan (SOP/SLP)	PIC

On the right side of the screen, a grid of participants is visible, showing various individuals in a video call format.

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

SAPA APIP BADAN POM

Video Tentang Sistem | Direktorat Pengawasan Kosmetik

Rencana Aksi SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

Tahun: 2023

Unit Kerja: Direktorat Pengawasan Kosmetik

Rekomendasi

Show 10 entries

Search:

NO	Aksi	Rekomendasi	Status
1		Menyusun rencana aksi tindak lanjut untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dengan memperhatikan saran/masukan responden	Aksi: 3 Close: 3 Status: 100%

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



**DIREKTORAT PENGAWASN KOSMETIK
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Direktorat Pengawasan Kosmetik perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Direktorat Pengawasan Kosmetik periode tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	83,47	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,46	B
3	Waktu Penyelesaian	84,85	B
4	Biaya/Tarif	89,42	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	86,44	B
6	Kompetensi Pelaksana	88,69	A
7	Perilaku Pelaksana	90,74	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,31	B
9	Sarana dan Prasarana	84,92	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

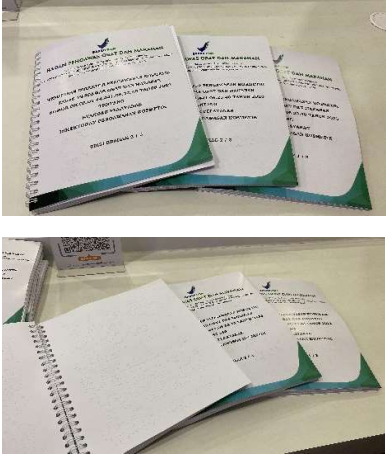
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW1	TW2	TW3	TW4	
1	Persyaratan	Forum Komunikasi Dan Desk Konsultasi Untuk Memberikan Pemahaman Persyaratan Layanan Sertifikasi/Eksportasi Dan Importasi Kosmetik Secara Berkelanjutan	V				Ketua Tim Kerja Pengawasan Eksportasi dan Importasi Kosmetik dan Ketua Tim Kerja Sertifikasi
		Forum Komunikasi Perkuatan Pengawasan Pelayanan Publik Sertifikasi, Eksportasi, dan Importasi Kosmetik		V			Ketua Tim Kerja Pengawasan Eksportasi dan Importasi Kosmetik dan Ketua Tim Kerja Sertifikasi
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Desk Konsultasi Dalam Rangka Percepatan Pemenuhan Corrective Action and Preventive Action (CAPA)	V	V	V		Ketua Tim Kerja Sertifikasi
		Penerbitan Standar Pelayanan dan Leaflet Layanan dengan Huruf Braille		V			Ketua Tim Kerja Pengawasan Eksportasi dan Importasi Kosmetik
		Sosialisasi Layanan Publik melalui media sosial		V			Ketua Tim Kerja Pengawasan Eksportasi dan Importasi Kosmetik dan Ketua Tim Kerja Sertifikasi
3	Sarana dan Prasarana	Pelaporan kendala pada sistem secara berkala	V	V	V	V	Pusat Data dan Informasi

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Forum Komunikasi Dan Desk Konsultasi Untuk Memberikan Pemahaman Persyaratan Layanan Sertifikasi/Eksportasi Dan Importasi Kosmetik Secara Berkelanjutan	Sudah dilaksanakan tanggal 14 Maret 2023	Melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha melalui kegiatan forum komunikasi dan desk konsultasi untuk memberikan pemahaman persyaratan layanan sertifikasi/eksportasi dan importasi kosmetik secara berkelanjutan	 	Tantangan : Sosialisasi harus dilaksanakan secara merata agar semua pelaku usaha di bidang kosmetik mengetahui informasi yang terbaru
2	Forum Komunikasi Perkuatan Pengawasan Pelayanan Publik Sertifikasi, Eksportasi, dan Importasi Kosmetik	Sudah dilaksanakan tanggal 14 Juni 2023	Melakukan update standar pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik secara berkala	  	Tantangan : Menemukan solusi terhadap kendala yang dialami pelaku usaha

3	Penerbitan Standar Pelayanan dan Leaflet Layanan dengan Huruf Braille	Sudah dilaksanakan tanggal 11 Juli 2023	Menyusun standar pelayanan dan leaflet layanan dengan huruf braille		-
4	Sosialisasi Layanan Publik melalui media sosial	Sudah dilaksanakan tanggal 20 Juni 2023	Mensosialisasikan layanan melalui media sosial seperti Instagram (@waskos.bpom), subsite waskos.pom.go.id , dan youtube Direktorat Pengawasan Kosmetik Badan POM RI, termasuk kanal informasi yang dapat dihubungi jika ada pertanyaan lebih lanjut		-

6	Desk Konsultasi Dalam Rangka Percepatan Pemenuhan Corrective Action and Preventive Action (CAPA)	Telah dilaksanakan pada tanggal : 2 - 3 Februari 2023 24, 29 Maret 2023 3 – 4 Mei 2023 11, 17 Juli 2023 4, 25 Agustus 2023 5 – 6, 29 September 2023	Melakukan desk CAPA atau desk konsultasi dalam rangka percepatan pemenuhan Corrective Action and Preventive Action (CAPA)		Tantangan : Masih banyak Perusahaan yang membutuhkan pelayanan/arahan lebih untuk menyelesaikan CAPA
---	---	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Direktorat Pengawasan Kosmetik telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (kategori A) dengan nilai SKM tahun 2023 sebesar 86,59 dan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023.

Jakarta, 29 Desember 2023

Direktur Pengawasan Kosmetik



Irwan, S.Si., Apt., MKM

NIP. 19700615 199303 1 002