LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2026

Pusat Pengembangan
Sumber Daya Manusia
Pengawasan Obat dan Makanan

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**
SURAT PERNYATAAN ..... **iii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 1
1.3 Metode Pengumpulan Data 2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 3
1.5 Penentuan Jumlah Responden 3
BAB II 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
BAB III **10**
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA **10**
BAB IV **15**
KESIMPULAN **15**
LAMPIRAN **16**
1. Kuesioner 16
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 18

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 dibawah ini,

Nama	: Ali Muharam, SIP, MSE, MA.
NIP	: 197601032006041001
Jabatan	: Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan
Unit Kerja	: Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan

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 dliaporkan 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, 24 Agustus 2026
Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan

Ali Muharam

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.

Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan (PPSDM POM) menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

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

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan (PPSDM POM) 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 Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan yaitu:

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif**: Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat

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

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 I Maret 2026
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. IV Maret 2026
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	6 April s.d. 30 Juni 2026
3.	Pengolahan survei	Minggu II April s.d. Minggu II Juli 2026*
4.	Validasi data survei dan *cleansing* data	Minggu I s.d. IV Juli 2026
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu I s.d. Minggu IV Agustus 2026

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 2.742 orang dan sampel sebanyak 475 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Perpustakaan Obat dan Makanan	458	89
2	Sertifikasi Kompetensi SDM POM	321	67
3	Pemberian Umpan Balik Hasil Penilaian Kompetensi	137	32
4	Penyelenggaraan Pengembangan Kompetensi	968	149
5	Penyelenggaraan Praktek Kerja Profesi Apoteker/ Praktek Kerja Lapangan	858	138
Jumlah		**2.742**	**475**

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 475 responden berdasarkan memorandum Sekretaris Utama Nomor OT.03.04.2.03.26.04 perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2026 , dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	134	28%
		Perempuan	341	72%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	94	20%
		D1/D2/D3	58	12%
		D4/S1	190	40%
		S2/Profesi/S3	133	28%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	315	66,3%
		Swasta	1	0,2%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	141	29,7%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Peneliti/Dosen	3	0,6%
		Lainnya	15	3,2%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	475	100%
		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%

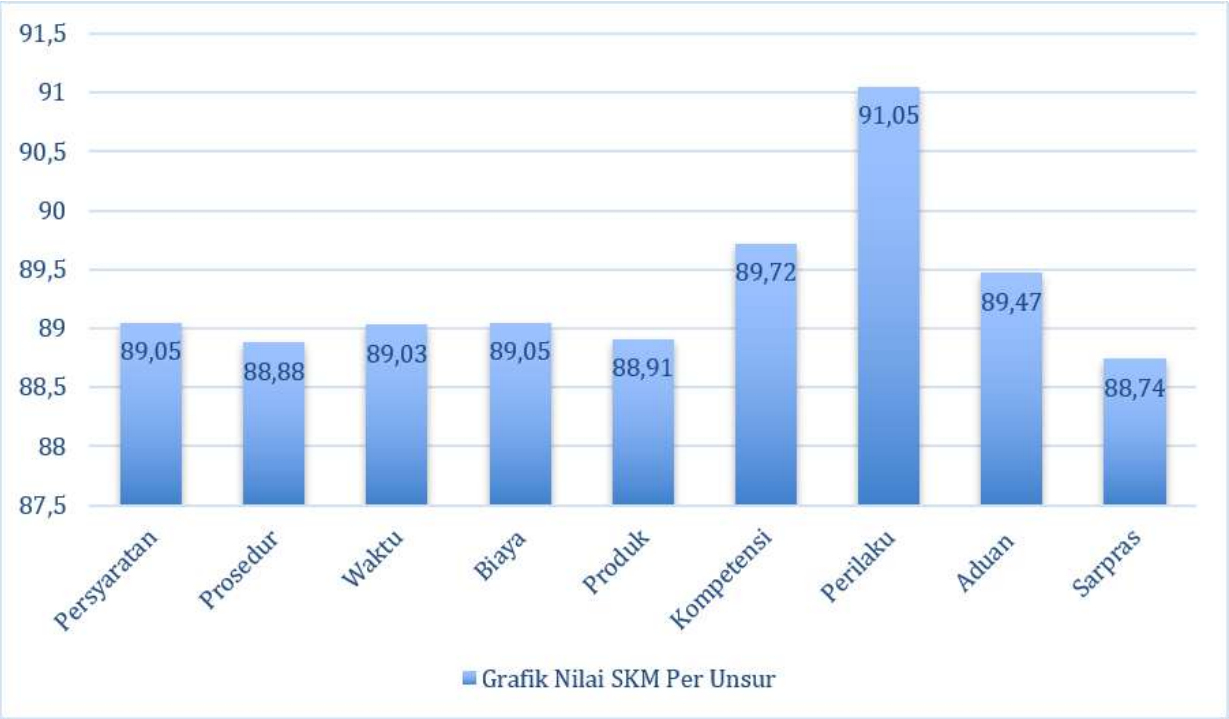
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Perpustakaan Obat dan Makanan	89	90.07	89.89	89.89	89.51	88.95	89.70	90.45	89.89	88.76	89.68
2.	Sertifikasi Kompetensi SDM POM	67	87.31	87.56	87.15	87.81	87.06	88.56	90.05	87.56	86.57	87.74
3.	Pemberian Umpan Balik Hasil Penilaian Kompetensi	32	88.54	88.54	88.37	87.50	88.54	88.54	89.58	88.02	87.50	88.35
4.	Penyelenggaraan Pengembangan Kompetensi	149	90.38	89.60	90.04	90.04	89.71	90.60	91.61	90.27	89.93	90.24
5.	Penyelenggaraan Praktik Kerja Profesi Apoteker/ Praktik Kerja Lapangan	138	87.92	88.16	88.45	88.65	89.01	89.61	91.67	89.61	88.77	89.09
Rata-rata IKM Per Unsur			89.05	88.88	89.03	89.05	88.91	89.72	91.05	89.47	88.74	89.32
IKM Unit Layanan			89.32									
Mutu Unit Layanan			A									

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

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana prasarana (sarpras), prosedur, dan produk merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarpras mendapatkan nilai terendah yaitu 88,74. Selanjutnya prosedur yang mendapatkan nilai 88,88. Kemudian, produk yang mendapatkan nilai 88,91.

Secara kualitatif, berdasarkan kritik dan saran yang disampaikan oleh pengguna layanan, masih terdapat beberapa analisis masalah yang perlu menjadi perhatian, antara lain:

1. Pada aspek sarana dan prasarana (sarpras), layanan Perpustakaan Obat dan Makanan mendapat masukan berupa kebutuhan penyediaan meja lipat bagi pengguna yang memanfaatkan area berkarpet.
2. Pada aspek prosedur penyelenggaraan Praktik Kerja Profesi Apoteker/Praktik Kerja Lapangan (PKPA/PKL), pengguna mengharapkan adanya sosialisasi atau penyebarluasan informasi mengenai ketentuan atau pedoman BPOM terkait penyelenggaraan PKPA.
3. Pada aspek produk layanan, penyelenggaraan pengembangan kompetensi, terdapat masukan agar produk layanan berupa sertifikat yang diterima oleh peserta dapat ditingkatkan dari sisi ketepatan waktu penerimaannya.

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

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. Fokus utama kami adalah melakukan peningkatan sarana prasarana dalam mendukung layanan, peningkatan publikasi prosedur dan produk layanan.

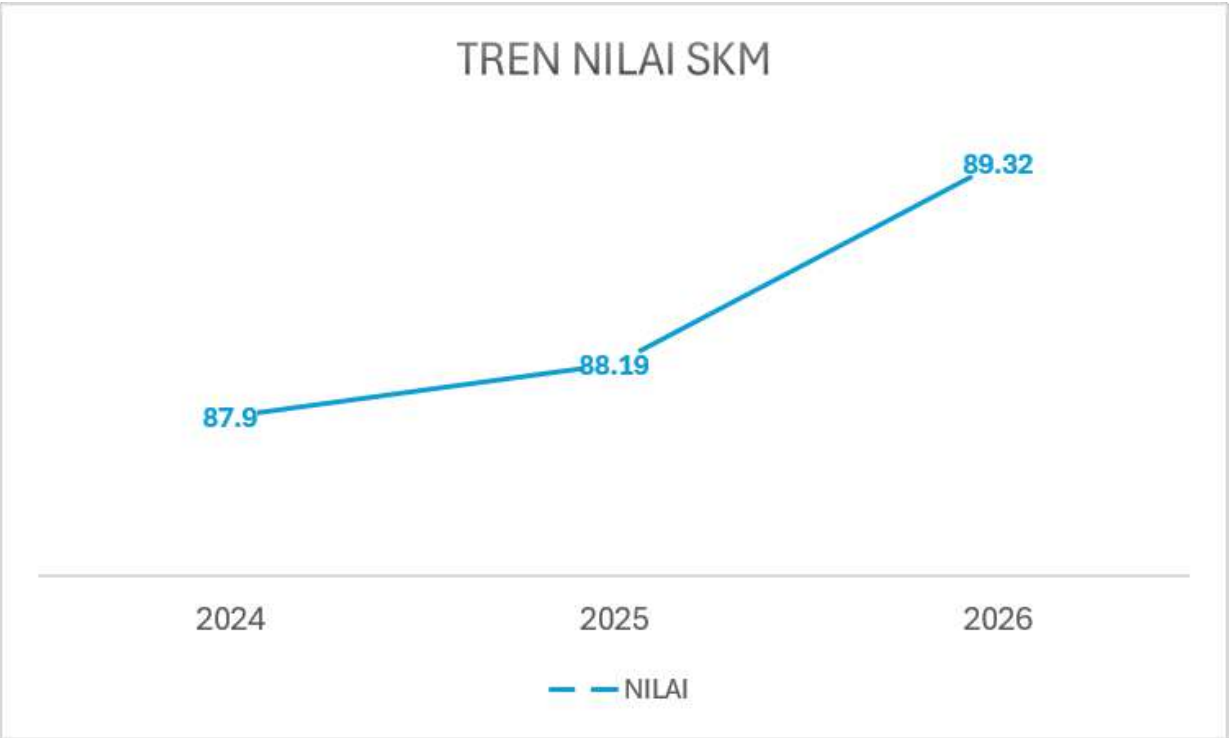
Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	**Sarana Prasarana**	Berkoordinasi dengan Biro Umum terkait penambahan meja di area Perpustakaan Obat dan Makanan untuk mengakomodasi peningkatan jumlah pengunjung.	**September 2026**	Ketua Tim Kerja Pelayanan Publik, Manajemen Perubahan, Inovasi, Praktek Kerja Lapangan, dan Literasi Organisasi
2	**Prosedur**	Sosialisasi atau penyebarluasan informasi mengenai ketentuan atau pedoman BPOM terkait penyelenggaraan PKPA melalui media sosial PPSDM POM.	**September 2026**	Ketua Tim Kerja Pengembangan Kompetensi Dalam Negeri dan Praktek Kerja Profesi Apoteker
3	**Produk**	Publikasi mengenai informasi penerbitan sertifikat melalui media sosial PPSDM POM	**September 2026**	Ketua Tim Pengembangan Kompetensi Teknis, Fungsional, dan Akreditasi

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

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan 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

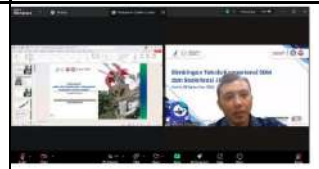
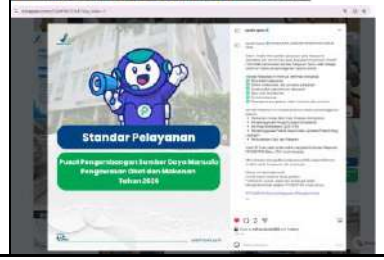
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	87.23
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.23
3	Waktu Penyelesaian	87.46
4	Biaya/Tarif	88.42
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87.83
6	Kompetensi Pelaksana	89.36
7	Perilaku Pelaksana	90.20
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88.48
9	Sarana dan Prasarana	87.52

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sosialisasi kepada stakeholder terkait persyaratan layanan untuk masing-masing layanan yang ada di PPSDM POM (Aspek Persyaratan)	Sudah	PPSDM POM telah melakukan reviu standar layanan melalui Forum Konsultasi Publik 2026 dan telah mengakomodir masukan dari pengguna layanan khususnya terkait persyaratan pada setiap jenis layanan sebagai bahan penyempurnaan standar layanan tersebut.	 

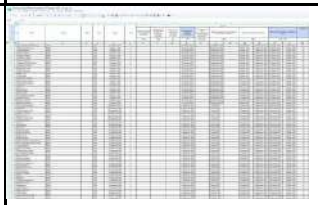
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
2.	Publikasi prosedur layanan di berbagai media antara lain instagram, tiktok, dan website PPSDM POM (Aspek Prosedur)	Sudah	Perpustakaan BPOM telah melakukan penyederhanaan dan peninjauan ulang terhadap prosedur layanan. Hasil penyederhanaan tersebut dituangkan dalam bentuk leaflet yang dapat diakses melalui subsite Perpustakaan BPOM. Selain itu PPSDM POM juga melakukan publikasi prosedur layanan di berbagai media.	 Gambar Prosedur Layanan Perpustakaan Eksisting Gambar Prosedur Layanan Perpustakaan Hasil Tinjau Ulang

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 Ditindaklan juti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				Gambar Prosedur Layanan pada TikTok PPSDM POM
3	Publikasi SOP Mikro PPSDM POM untuk masing-masing layanan yang dimiliki oleh PPSDM POM (Aspek Waktu)	Sudah	PPSDM POM melakukan publikasi SOP Mikro terkait layanan sertifikasi khususnya waktu penerbitan sertifikat. Selain itu, tim Sertifikasi Kompetensi telah membuat lembar monitoring untuk melakukan pengawalan proses terhadap prosedur penerbitan sertifikat kompetensi. Lembar Monitoring dapat diakses melalui link bit.ly/monevserkom.	Gambar Standar Prosedur Layanan PPSDM POM tersedia pada website PPSDM POM

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 Ditindaklan juti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				

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 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 475 telah mengisi SKM pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 89.32. Nilai SKM Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: sarpras, prosedur, dan produk.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 24 Agustus 2026
Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia
Pengawasan Obat dan Makanan

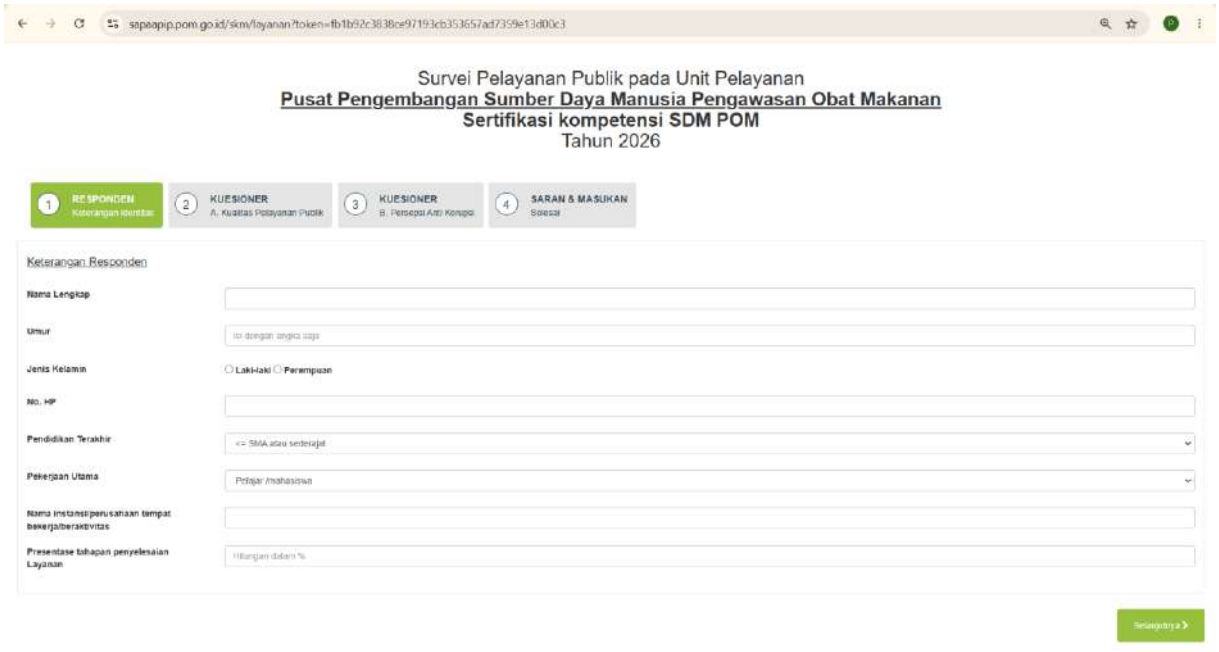
Ali Muharam
NIP. 1976103 200604 1 001

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

1. Kuesioner

a. Pemberian Umpan Balik Hasil Penilaian Kompetensi

b. Sertifikasi Kompetensi



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

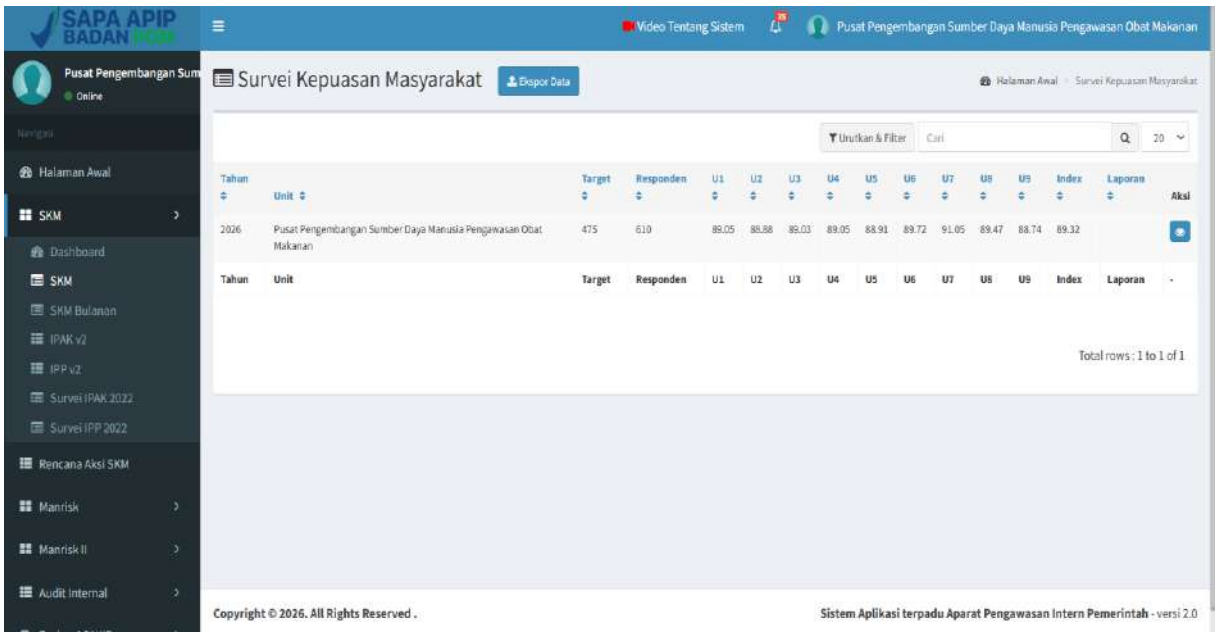
c. Penyelenggaraan Pengembangan Kompetensi

d. Penyelenggaraan Praktek Kerja Profesi Apoteker/ Praktek Kerja Lapangan

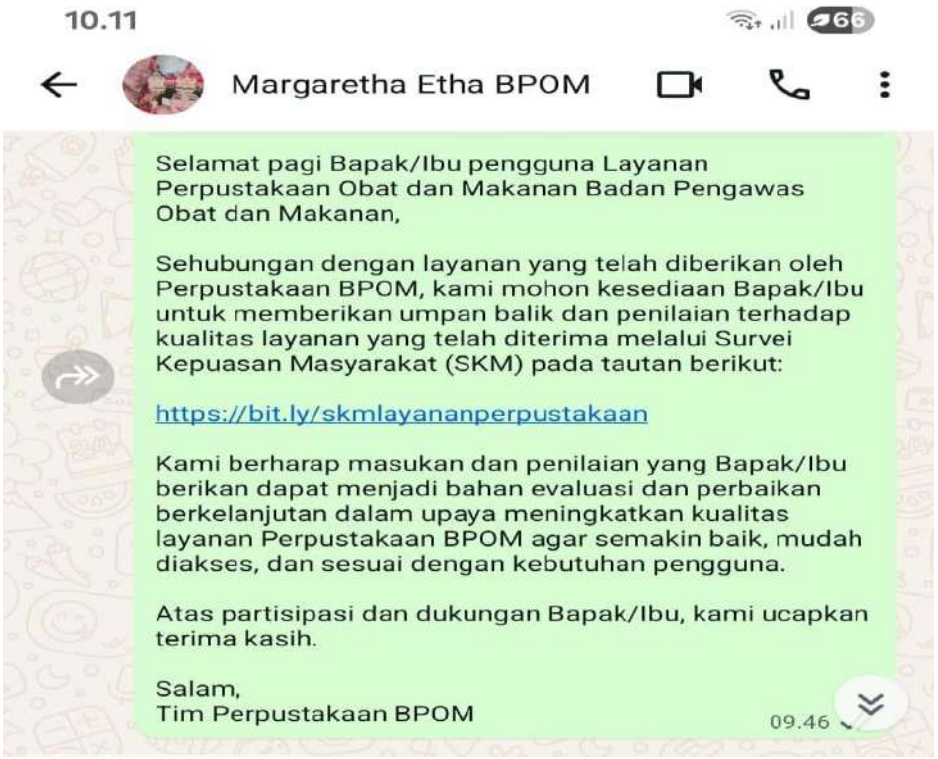
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

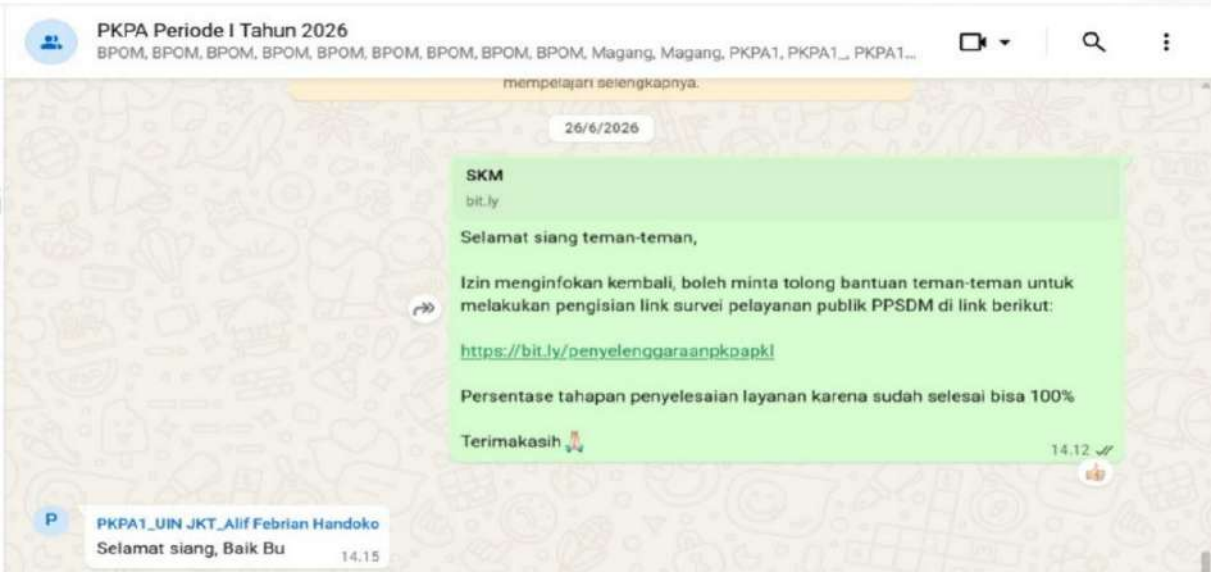
e. Perpustakaan Obat dan Makanan

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).





Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan

Ali Muharam

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