

---

# LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

## TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2022



## DAFTAR ISI

<b>1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Dasar Hukum.....</b>	<b>2</b>
<b>B. Tujuan Pelaksanaan.....</b>	<b>2</b>
<b>2. MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....</b>	<b>2</b>
<b>A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021.....</b>	<b>2</b>
<b>B. Rekomendasi atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021.....</b>	<b>3</b>
<b>C. Metodologi Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut.....</b>	<b>3</b>
<b>D. Hasil Monitoring dan Evaluasi.....</b>	<b>4</b>
<b>E. Apresiasi dan Saran.....</b>	<b>4</b>
<b>Lampiran 1.....</b>	<b>7</b>
<b>Matriks Ringkasan Pemantauan Rencana Aksi/Tindak Lanjut Atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Semester I Tahun Anggaran 2022.....</b>	<b>7</b>
<b>Lampiran 2.....</b>	<b>11</b>
<b>Matriks Rincian Hasil Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/ Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Semester I Tahun 2022 Per Unit Pelayanan Publik.....</b>	<b>11</b>

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI RENCANA AKSI/ TINDAK LANJUT  
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
SEMESTER I TAHUN 2022**

**1. PENDAHULUAN**

Pemerintah sebagai *service producer* dan *service arranger* memiliki kewenangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah dalam menjalankan peran tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi Pemerintah) dan pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik. Dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang dimaksud dengan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

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 kepada seluruh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi dan upaya perbaikan kinerja layanan publik secara berkelanjutan, maka Badan Pengawas Obat dan Makanan telah melakukan Survei Kepuasan

Masyarakat Tahun 2021. Dalam rangka menindaklanjuti hasil survei tersebut, disusun rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat. Selanjutnya, dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui apakah pelaksanaan tindak lanjut sesuai dengan rencana serta keberhasilan dari upaya perbaikan kinerja layanan publik.

#### **A. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Standar Operasional Prosedur Makro Nomor POM-16.02/CFM.04/SOP.01 tentang Pengukuran Kepuasan Masyarakat.

#### **B. Tujuan Pelaksanaan**

Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 bertujuan untuk:

1. Mengetahui kesesuaian rencana aksi/tindak lanjut hasil survei dengan rekomendasi yang diberikan
2. Mengetahui progres atas penerapan rencana aksi/tindak lanjut hasil survei
3. Mengetahui taraf pencapaian rencana aksi/tindak lanjut, sehingga dapat diambil suatu keputusan atau kebijakan lebih lanjut mengenai rencana aksi/tindak lanjut tersebut.





## **2. MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### **A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM Tahun 2021 dengan total **6.137** responden pada 15 (lima belas) unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat, 34 (tiga puluh empat) Balai Besar/Balai POM, dan 14 (empat belas) Loka Pengawas Obat dan Makanan, menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **89,80** (delapan puluh sembilan koma delapan puluh) atau mencapai **101,51%** dari target nilai yang telah ditetapkan sebesar **88,46**. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Badan POM Pusat mendapatkan kategori **A** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	88,13
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,56
U3	Waktu Penyelesaian	88,62
U4	Biaya/Tarif	90,80
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,45
U6	Kompetensi Pelaksana	91,14
U7	Perilaku Pelaksana	93,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,15
U9	Sarana, dan Prasarana	88,34
<b>Nilai SKM</b>		<b>89,80</b>

Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017:

	: 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)

## B. Rekomendasi atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021

1. Apabila ada, menyusun rencana aksi per jenis layanan untuk unsur pelayanan dengan mutu pelayanan C
2. Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan; dan
3. Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022

## C. Metodologi Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut

1. Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat semester I Tahun 2022 dilakukan berdasarkan Surat Tugas Inspektur Utama Nomor PI.06.7.71.08.22.226 tanggal 1 Agustus 2022, dengan susunan tim sebagai berikut:

Peran	Nama
Penanggung Jawab	1. Drs. Tepy Usia, Apt., M.Phil., Ph.D.
	2. Drs. H.G Kakerissa, Apt
Pengendali Teknis	1. Agus Sulisno, S.Si., Apt.
	2. Moh. Nur Herman Syah, S.Farm., Apt.
Ketua Tim	1. Talita Arliana Putri, SE
	2. Ristra Tyas Irviantie, S. Farm, Apt
Anggota	1. Istiqomah, S.Si.
	2. Dodi Widiyanto, S.AP.
	3. Tri Dahus Susanto, SE
	4. M. Taufiq Anshori, SE
	5. Ardhian Triwiratno SE

6. Hendika Bruri Pratama, S.Kom.
7. Nurmamispa Hanani S.Kom.
8. Lilis Dyan Tika, S. E
9. Renhad Amida Gultom, S.Si.
10. Fitri Afrilia, S.H
11. Sarah Olivia, S.E
12. Hans Samuel Joy, S.Ak.
13. Saarah Halimah Zulfa, S.H.

2. Monitoring dan evaluasi tindak lanjut dilakukan pada 63 unit kerja penyelenggara pelayanan publik dengan rincian 15 (lima belas) unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat, 34 (tiga puluh empat) Balai Besar/Balai POM, dan 14 (empat belas) Loka Pengawas Obat dan Makanan yang telah disurvei pada tahun 2021.

Seluruh unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM telah menyampaikan rencana aksi beserta data dukungnya melalui aplikasi SAPA APIP (Sistem Aplikasi Terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah).

3. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi tindak lanjut berdasarkan data yang disampaikan melalui aplikasi SAPA APIP, dengan *cutoff* data per tanggal 12 Agustus 2022.

#### D. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Berdasarkan monitoring dan evaluasi per 12 Agustus tahun 2022 atas Rencana Aksi/Tindak Lanjut (RATL) hasil SKM tahun 2021, telah terdapat **228 rencana aksi tindak lanjut yang telah sesuai rekomendasi**, atau sebesar **90,12%** dari total 253 rencana aksi tindak lanjut yang disampaikan.

Matriks ringkasan pemantauan rencana aksi tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat per Semester I Tahun 2022 per unit pelayanan publik dapat dilihat pada **Lampiran 1**. Sedangkan rincian hasil monitoring dan evaluasi rencana aksi/ tindak lanjut hasil SKM per unit pelayanan publik disajikan pada **Lampiran 2**.

#### E. Apresiasi dan Saran

Inspektorat Utama menyampaikan apresiasi kepada 46 Unit Pelayanan Publik yang telah 100% menindaklanjuti rencana aksi sesuai rekomendasi, yaitu:

- |  |   |
|--|---|
| 1. Biro Hukum dan Organisasi   | 4. Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik |
| 2. Direktorat Registrasi Obat  |   |
| 3. Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor | 5. Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan            |

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 6. Direktorat Pengawasan Kosmetik   | 23. Balai Besar POM di Palangka Raya |
| 7. Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik | 24. Balai Besar POM di Banjarmasin   |
| 8. Direktorat Standardisasi Pangan Olahan   | 25. Balai Besar POM di Samarinda     |
| 9. Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan  | 26. Balai Besar POM di Manado        |
| 10. Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan                                     | 27. Balai Besar POM di Makassar      |
| 11. Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional  | 28. Balai Besar POM di Jayapura      |
| 12. Balai Besar POM di Banda Aceh   | 29. Balai POM di Jambi               |
| 13. Balai Besar POM di Pekanbaru  | 30. Balai POM di Kupang              |
| 14. Balai Besar POM di Bandar Lampung   | 31. Balai POM di Palu                |
| 15. Balai Besar POM di Jakarta  | 32. Balai POM di Pangkalpinang       |
| 16. Balai Besar POM di Bandung  | 33. Balai POM di Gorontalo           |
| 17. Balai Besar POM di Semarang   | 34. Balai POM di Manokwari           |
| 18. Balai Besar POM di Yogyakarta   | 35. Balai POM di Mamuju              |
| 19. Balai Besar POM di Surabaya   | 36. Balai POM di Sofifi              |
| 20. Balai Besar POM di Serang   | 37. Balai POM di Tarakan             |
| 21. Balai Besar POM di Mataram  | 38. Loka POM di Kabupaten Banyumas   |
| 22. Balai Besar POM di Pontianak  | 39. Loka POM di Kabupaten Bogor      |
|   | 40. Loka POM di Kota Dumai           |
|   | 41. Loka POM di Kabupaten Jember     |
|   | 42. Loka POM di Kabupaten Kediri     |
|   | 43. Loka POM di Kota Surakarta       |
|   | 44. Loka POM di Kabupaten Tangerang  |
|   | 45. Loka POM di Kota Tasikmalaya     |
|   | 46. Loka POM di Kota Palopo          |

Serta terhadap 17 UPP yang belum menindaklanjuti 100% rencana aksi sesuai rekomendasi, diharapkan dapat segera melakukan upaya percepatan pelaksanaan rencana aksi beserta menyampaikan data dukungannya sehingga pada monitoring dan evaluasi semester selanjutnya diharapkan telah dapat menindaklanjuti 100% sesuai saran. UPP tersebut adalah sebagai berikut:

- |  |  |
|--|--|
| 1. Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor | 2. Direktorat Pengawasan Keamanan Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, |
|--|--|

- Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
3. Direktorat Registrasi Pangan Olahan
  4. Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan
  5. Balai Besar POM di Medan
  6. Balai Besar POM di Padang
  7. Balai Besar POM di Palembang
  8. Balai Besar POM di Denpasar
  9. Balai POM di Bengkulu
  10. Balai POM di Batam
  11. Balai POM di Kendari
  12. Balai POM di Ambon
  13. Loka POM di Kota Lubuk Linggau
  14. Loka POM di Kota Baubau
  15. Loka POM di Kabupaten Ende
  16. Loka POM di Kabupaten Mimika
  17. Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar

Jakarta, 29 Agustus 2022

Badan Pengawas Obat dan Makanan  
Inspektur Utama,



**Dra. Elin Herlina, Apt, MP**



## Lampiran 1

### Matriks Ringkasan Pemantauan Rencana Aksi/Tindak Lanjut Atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Semester I Tahun Anggaran 2022

Data Per 12 Agustus 2022

No	Unit Pelayanan	Jumlah Rekomendasi	Jumlah Rencana Aksi UPP	Jumlah Rencana Aksi	Status Rencana Aksi yang Sesuai Rekomendasi		Keterangan Unsur Pelayanan pada Rencana Aksi yang Belum Sesuai
					Jumlah	Persentase (%)	
1	Biro Hukum dan Organisasi	1	1	4	4	100,00	-
2	Direktorat Registrasi Obat	1	1	4	4	100,00	-
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	1	1	3	2	66,67	Unsur pelayanan U3 (Waktu Pelayanan)
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	2	2	4	4	100,00	-
5	Direktorat Pengawasan Keamanan Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	1	1	3	1	33,33	1. Unsur pelayanan U3 (Waktu Pelayanan) 2. Belum terdapat rencana aksi untuk unsur pelayanan U9 (sarana dan prasarana)
6	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	1	1	3	3	100,00	-
7	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	2	2	8	8	100,00	-
8	Direktorat Pengawasan Kosmetik	2	2	6	6	100,00	-
9	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	2	2	7	7	100,00	-
10	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	1	1	3	3	100,00	-
11	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	2	2	6	4	66,67	1. Unsur pelayanan U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. Unsur pelayanan U3 (Waktu Penyelesaian)
12	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	1	1	3	3	100,00	-
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	2	2	4	3	75,00	Agar menuliskan kembali rencana aksi dan data dukung U1, U2, dan U7 pada

No	Unit Pelayanan	Jumlah Rekomendasi	Jumlah Rencana Aksi UPP	Jumlah Rencana Aksi	Status Rencana Aksi yang Sesuai Rekomendasi		Keterangan Unsur Pelayanan pada Rencana Aksi yang Belum Sesuai
					Jumlah	Persentase (%)	
							rekomendasi 2 dan data dukungnya agar diupload kembali
14	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	2	2	6	6	100,00	-
15	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	1	1	3	3	100,00	-
16	Balai Besar POM di Banda Aceh	1	1	3	3	100,00	-
17	Balai Besar POM di Medan	1	1	3	1	33,33	1. Unsur pelayanan U1 (Persyaratan) 2. Unsur pelayanan U3 (Waktu Penyelesaian)
18	Balai Besar POM di Padang	1	1	3	2	66,67	Unsur pelayanan U3 (Waktu Penyelesaian)
19	Balai Besar POM di Pekanbaru	2	2	4	4	100,00	-
20	Balai Besar POM di Palembang	2	2	4	3	75,00	Pada Unsur U1 (Persyaratan), U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), serta U4 (Biaya/Tarif) dan perlu disusun RATL untuk meningkatkan nilai pada ketiga unsur tersebut
21	Balai Besar POM di Bandar Lampung	1	1	3	3	100,00	-
22	Balai Besar POM di Jakarta	1	1	3	3	100,00	-
23	Balai Besar POM di Bandung	1	1	3	3	100,00	-
24	Balai Besar POM di Semarang	1	1	3	3	100,00	-
25	Balai Besar POM di Yogyakarta	2	2	4	4	100,00	-
26	Balai Besar POM di Surabaya	2	2	6	6	100,00	-
27	Balai Besar POM di Serang	1	1	3	3	100,00	-
28	Balai Besar POM di Denpasar	2	1	4	3	75,00	Belum terdapat rencana aksi untuk unsur pelayanan U7 (Perilaku Pelaksana) yang mengalami penurunan terbesar (turun sebesar 2,01) pada rekomendasi 2
29	Balai Besar POM di Mataram	1	1	3	3	100,00	-
30	Balai Besar POM di Pontianak	1	1	3	3	100,00	-
31	Balai Besar POM di Palangka Raya	1	1	5	5	100,00	-
32	Balai Besar POM di Banjarmasin	1	1	3	3	100,00	-

No	Unit Pelayanan	Jumlah Rekomendasi	Jumlah Rencana Aksi UPP	Jumlah Rencana Aksi	Status Rencana Aksi yang Sesuai Rekomendasi		Keterangan Unsur Pelayanan pada Rencana Aksi yang Belum Sesuai
					Jumlah	Persentase (%)	
33	Balai Besar POM di Samarinda	2	2	6	6	100,00	-
34	Balai Besar POM di Manado	1	1	3	3	100,00	-
35	Balai Besar POM di Makassar	2	2	6	6	100,00	-
36	Balai Besar POM di Jayapura	1	1	3	3	100,00	-
37	Balai POM di Jambi	1	1	6	6	100,00	-
38	Balai POM di Bengkulu	2	2	4	3	75,00	Agar menyusun rencana aksi nyata perbaikan unsur yang mengalami penurunan terbesar, yaitu: U1 Persyaratan, U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, U4 Biaya/Tarif.
39	Balai POM di Batam	2	1	3	2	66,67	1. Belum menindaklanjuti rekomendasi 2 2. Belum melampirkan data dukung progres rencana aksi terkait unsur Sarana-prasarana
40	Balai POM di Kupang	1	1	3	3	100,00	-
41	Balai POM di Palu	2	2	6	6	100,00	-
42	Balai POM di Kendari	2	1	3	2	66,67	1. Belum menindaklanjuti rekomendasi 2 2. Data dukung yang disampaikan belum relevan: a. Belum ada bukti peningkatan kualitas dan kuantitas inovasi yang dimaksud b. Belum ada hasil evaluasi standar pelayanan
43	Balai POM di Ambon	2	2	6	5	83,33	Unsur Kompetensi Pelaksana (U6). Agar ditambahkan bukti sertifikat, materi dan dokumentasi kegiatan pelatihan <i>Service Excellence</i> dan Pelatihan <i>Front Liner</i>
44	Balai POM di Pangkalpinang	2	2	6	6	100,00	-
45	Balai POM di Gorontalo	1	1	2	2	100,00	-
46	Balai POM di Manokwari	2	2	6	6	100,00	-
47	Balai POM di Mamuju	2	2	7	7	100,00	-
48	Balai POM di Sofifi	2	1	7	7	100,00	-
49	Balai POM di Tarakan	1	1	3	3	100,00	-

No	Unit Pelayanan	Jumlah Rekomendasi	Jumlah Rencana Aksi UPP	Jumlah Rencana Aksi	Status Rencana Aksi yang Sesuai Rekomendasi		Keterangan Unsur Pelayanan pada Rencana Aksi yang Belum Sesuai
					Jumlah	Persentase (%)	
50	Loka POM di Kota Lubuk Linggau	1	1	3	2	66,67	Agar menyampaikan data dukung mengenai unsur U6 yaitu bukti telah mengikuti pelatihan pelayanan publik
51	Loka POM di Kabupaten Banyumas	1	1	3	3	100,00	
52	Loka POM di Kota Baubau	2	2	7	5	71,43	Unsur Sarana dan Prasarana (U9). Data dukung belum lengkap. Belum ada bukti dukung pengadaan sarana penunjang seperti AC
53	Loka POM di Kabupaten Bogor	1	1	3	3	100,00	-
54	Loka POM di Kota Dumai	1	1	3	3	100,00	-
55	Loka POM di Kabupaten Ende	1	1	3	2	66,67	Unsur Sarana dan Prasarana (U9)
56	Loka POM di Kabupaten Jember	1	1	3	3	100,00	-
57	Loka POM di Kabupaten Kediri	1	1	3	3	100,00	-
58	Loka POM di Kabupaten Mimika	1	1	3	0	0,00	1. Unsur pelayanan U1 (Persyaratan) 2. Unsur pelayanan U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. Unsur pelayanan U9 (Sarana dan Prasarana)
59	Loka POM di Kota Surakarta	1	1	3	3	100,00	-
60	Loka POM di Kabupaten Tangerang	1	1	3	3	100,00	-
61	Loka POM di Kota Tasikmalaya	1	1	3	3	100,00	-
62	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	1	1	3	0	0,00	Belum terdapat data dukung progres tindak lanjut atas rencana aksi yang telah disampaikan yaitu pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dan Sarana dan Prasarana (U9)
63	Loka POM di Kota Palopo	1	1	3	3	100,00	-
<b>Total</b>		<b>87</b>	<b>83</b>	<b>253</b>	<b>228</b>	<b>90,12</b>	

Lampiran 2

**Matriks Rincian Hasil Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/ Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021  
Semester I Tahun 2022 Per Unit Pelayanan Publik**

**Cutoff Data Per 12 Agustus 2022**

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
1	Biro Hukum dan Organisasi	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pembentukan dan Penetapan Tim Pengelola SP4N-LAPOR BPOM Tahun 2021 b. Melakukan reviu Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan	31/03/2021	Close	-
				2. Persyaratan dan Prosedur a. Melakukan publikasi/sosialisasi Standar Pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui berbagai media b. Melakukan Forum Konsultasi Publik terkait Standar Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	01/01/2022	Close	-
				3. Sarana dan Prasarana Berkordinasi dengan Pusat Data dan informasi Obat dan Makanan terkait: a. Pengembangan aplikasi Contact Center HALOBPOM berupa integrasi dengan media layanan whatsapp dan media sosial. b. Pemutakhiran Alat Pengolahan Data (APD) berupa laptop bagi petugas pengelola Contact Center HALOBPOM c. Perubahan Interactive Voice Response (IVR) untuk mempersingkat waktu tunggu layanan	01/01/2022	Close	-
				4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan a. Meningkatkan penyelesaian layanan informasi dan pengaduan secara tuntas melalui peningkatan koordinasi dan memperkuat engagement dengan Tim Pengelola pengaduan unit teknis b. Pemutakhiran informasi pada Knowledge Base Contact Center (KBCC) sebagai acuan petugas pelayanan.	30/09/2021	Close	-
2	Direktorat Registrasi Obat	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka	1. Persyaratan a. Sosialisasi terkait persyaratan SAS bagi pelaku usaha khususnya untuk aspek: pengajuan SAS, HS Code di SAS, dan timeline SAS Sudah melakukan sosialisasi mengenai	01/01/2022	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
			pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>pedoman pelaksanaan uji klinik dan pedoman mengenai pemasukan obat jalur khusus (SAS) pada tanggal 8 Oktober 2021</p> <p>b. Sosialisasi/Workshop tentang Drug Master File (DMF) dan ketentuan teknisnya Sudah melakukan sosialisasi/ workshop DMF kepada pelaku usaha di Bekasi pada 1-2 Juni 2021</p>			
				<p>2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> <p>a. Adanya komunikasi dengan pihak asosiasi industri farmasi dan pelaksanaan desk konsultasi yang lebih intensif</p> <p>b. Komunikasi langsung dengan evaluator dan mendapatkan nomor HP evaluator. Pencantuman nama evaluator pada lembar tambahan data</p> <p>c. Penyamaan persepsi di evaluator terhadap penilaian berkas registrasi</p> <p>d. Penambahan evaluator untuk mempercepat proses registrasi</p> <p>Telah dilakukan Tindak lanjut berupa:</p> <p>a. Melakukan desk konsultasi registrasi obat yang bekerja sama dengan pihak asosiasi industri farmasi. Desk Konsul telah dilaksanakan:  Bekasi: 1-5 Maret 2021  Jakarta: 25-31 Maret 2021  Semarang: 21-25 Juni 2021  Banten: 30 - 3 September 2021  Bandung: 26 - 30 September 2021  Bandung: 11-12 November 2021 (tentatif)</p> <p>Desk konsultasi registrasi Obat ini sudah melibatkan asosiasi dan pelaku usaha di bidang farmasi untuk proses percepatan registrasi obat</p> <p>b. memberikan sosialisasi kepada pelaku usaha saat desk konsul mengenai peraturan dan kode etik evaluator yang tidak bisa secara langsung berkomunikasi dengan pelaku usaha karena akan muncul benturan kepentingan dan conflict of interest antara regulator dan pelaku usaha</p> <p>c. Adanya grup di whatsapp Forkom Evaluator untuk membahas masalah terkait tindak lanjut penilaian dokumen dan hal-hal teknis terkait registrasi. WAG ini bertujuan menyamakan persepsi para evaluator dan tindak lanjut yang akan diberikan atas hasil evaluasi atau hal teknis mengenai penilaian dokumen registrasi</p> <p>d. mengajukan permohonan pegawai melalui jalur P3K</p>	01/01/2022	Close	

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				<p>3. Waktu Penyelesaian</p> <p>a. Permintaan Percepatan layanan meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- validasi produsen dan bahan baku atau bahan tambahan</li> <li>- proses penomoran dan penerbitan NIE</li> </ul> <p>b. Penetapan batas waktu layanan dan pemenuhan timeline layanan Tindak lanjut berupa memberikan sosialisasi kepada pelaku usaha saat desk konsul mengenai standar pelayanan registrasi obat</p>	01/01/2022	Close	-
				<p>4. Sarana dan Prasarana</p> <p>5. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan</p> <p>Mengakomodir peningkatan respon terhadap layanan konsultasi diharapkan ada fasilitas layanan berupa live chat, nomor kontak whatapps, layanan email, telepon atau call center:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telah ada layanan live chat pada aplikasi new aero</li> <li>b. terdapat layanan email yaitu registrasi.obat@pom.go.id dan top_obat@pom.go.id yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan pelaku usaha</li> <li>c. terdapat no telepon yang langsung dapat berhubungan dengan evaluator di no ext 1051, 1241 dan 021-42885404</li> </ul>	01/01/2022	Close	-
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>1. Persyaratan Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telah diterbitkan PerBPOM No. 10 Tahun 2021, yang berisi standar dan persyaratan persetujuan penggunaan fasilitas produksi obat bersama dengan non-obat.</li> <li>b. Sharing knowledge tentang validasi pembesihan sesuai CPOB 2021, sehingga diharapkan industri farmasi dapat memahami bahwa syarat layanan Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama tidak berubah dari persyaratan CPOB 2021 yang harusnya diterapkan oleh semua industri farmasi. (TW 4 2021)</li> <li>c. Sejak tanggal 8 Maret 2021, dengan ditambahkan modul Fasber dan CPOB Obat Impor ke e-sertifikasi CPOB, maka seluruh pengajuan layanan di Ditwasprod dilakukan secara elektronik</li> <li>d. Penilaian pemenuhan persyaratan CPOB fasilitas pembuatan obat impor telah dilakukan sesuai PerBPOM No. 10 Tahun 2021, yang berisi standar dan persyaratan penilaian, termasuk ketentuan reliance to the local authority or any other authorities dalam penilaian CPOB.</li> </ul>	01/01/2022	Close	-
				<p>2. Waktu Pelayanan</p> <p>Penerapan tanda tangan elektronik pada layanan GMP Ekspor. Terkait keterkaitan GMP ekspor yang akan diverifikasi di aplikasi di Kementerian Hukum dan HAM, maka untuk</p>	01/01/2022	Open	Belum terdapat bukti penerapan/ pencantuman tanda tangan elektronik pada

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				mempercepat proses layanan, SKE akan tetap diterbitkan sesuai pejabat yang definitif tanpa menunggu pembaruan data pejabat di Kementerian Hukum dan HAM. (TW 4 2021).			layanan GMP Ekspor
				<p>3. Sarana dan Prasarana</p> <p>a. Telah menambahkan fitur di aplikasi e-sertifikasi CPOB terkait:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengiriman email notifikasi ke alamat email yang terdaftar di sistem e- sertifikasi CPOB, sehingga sarana dapat langsung mengetahui apabila telah terdapat hasil evaluasi.</li> <li>- Fitur history/riwayat yang berisi aktivitas yang dilakukan oleh pendaftar dan evaluator beserta waktunya</li> <li>- Pada modul fasber, telah tersedia fitur edit dan preview surat persetujuan fasber</li> </ul> <p>b. Telah terdapat PIC untuk konsultasi dan pengaduan layanan GMP Ekspor secara online (menggunakan WA). (DONE)</p> <p>c. Pengaduan terkait file yang diunggah tidak sesuai pada sistem e-BPOM, telah langsung ditindaklanjuti oleh tim IT Pusdatin. Namun, masalah tersebut kadang muncul kembali. engaduan agar tercatat di link pengaduan dan akan dilaporkan ke Pusdatin sehingga perbaikan dilakukan secara permanen. (TW 3 2021)</p>	01/01/2022	Close	-
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	<p>Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan</p> <p>a. Menambahkan mekanisme penanganan pengaduan pada SOP mikro Sertifikasi CDOB termasuk monev berkala setiap 6 bulan SOP POM02.03/CFM.01/SOP.01/IK.34.01</p> <p>b. Penyusunan FAQ untuk pertanyaan selain sertifikasi CDOB serta penunjukan PIC untuk pengawasan sarana distribusi dan fasilitas pelayanan kefarmasian, bahan baku obat (BBO) dan Special Access Scheme (SAS)</p>	30/06/2021	Close	-
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>1. Persyaratan Pelayanan</p> <p>a. Digitalisasi media informasi terkait bisnis proses Sertifikasi CDOB</p> <p>b. Mensosialisasikan bisnis proses Sertifikasi CDOB</p>	30/09/2021	Close	-
				<p>2. Waktu Penyelesaian</p> <p>a. Layanan publik sertifikasi CDOB diselesaikan sesuai timeline;</p> <p>b. Digitalisasi notifikasi CAPA kepada petugas</p>	30/09/2021	Close	-
				<p>3. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan</p> <p>a. Menambahkan mekanisme penanganan pengaduan pada SOP mikro Sertifikasi CDOB termasuk monev berkala setiap 6 bulan SOP POM02.03/CFM.01/SOP.01/IK.34.01</p>	30/06/2021	Close	-



No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				b. Penyusunan FAQ untuk pertanyaan selain sertifikasi CDOB serta penunjukkan PIC untuk pengawasan sarana distribusi dan fasilitas pelayanan kefarmasian, bahan baku obat (BBO) dan Special Access Scheme (SAS)			
5	Direktorat Pengawasan Keamanan Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>1. Waktu Penyelesaian Pelayanan Telah dilaksanakan penyesuaian timeline layanan sebagai berikut:</p> <p>a. SKI dari semula 8 jam menjadi 6 jam dan 2 jam (khusus untuk bahan oba obat dan vaksin terkait COVID-19)</p> <p>b. AHP dari 4 HK menjadi 3 HK</p> <p>c. Iklan dari semula 60 HK, selanjutnya pada tahun 2021 menjadi 1 HK untuk jalur notifikasi, 10 Hk untuk jalur kategori minor, dan 25 HK untuk jalur kategori mayor</p>	01/01/2022	Open	Agar dapat ditambahkan data dukung yang menggambarkan kecepatan waktu penyelesaian layanan yang sesuai dengan rencana aksi
				<p>2. Fasilitas pengaduan Tersedia fasilitas layanan melalui WA, email dan telepon yang secara langsung berhubungan dengan evaluator:</p> <p>a. Layanan konsultasi WA SKI dan AHP: 081282349350</p> <p>b. Layanan Konsultasi WA Iklan: 081296980939</p> <p>c. Tersedia Email: ditwaskmeionappza@pom.go.id</p> <p>d. telepon: (021) 424-5523, (021) 424-4691 ext 1075 Kontak tersebut sudah dipublikasikan/disosialisasikan melalui media sosial dan website Ditwas KMEIONPPZA</p> <p>e. Perlu dibuat jadwal untuk secara bergiliran memeriksa dan membalas email. Jadwal monitoring email dan WA dibedakan karena traffic konsultasi WA yang cukup tinggi</p> <p>f. Dibuat template respon email dengan pertanyaan sejenis untuk mempermudah menjawab email</p>	01/01/2022	Open	Rencana aksi belum sesuai dengan rekomendasi yang diberikan, seharusnya membuat rencana aksi pada U9 (sarana dan prasarana) sesuai dengan laporan hasil SKM TA 2021
				<p>3. Kompetensi pelaksana Peningkatan kompetensi melalui pelatihan pelayanan publik untuk setiap petugas dan pelatihan-pelatihan teknis yang mendukung pelaksanaan tugas</p>	01/01/2022	Close	-
6	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Obat Tradisional:</p> <p>a. Telah terdapat mekanisme pendaftaran untuk percepatan timeline dan kemudahan persyaratan seperti mekanisme melalui clustering jalur hijau</p> <p>b. Waktu pelayanan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Publik Perban POM No 27 tahun 2018</p> <p>c. Diadakan kegiatan desk Registrasi kepada pelaku usaha secara berkala</p>	01/01/2022	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				<p>d. Belum ada perubahan alur pelayanan. Untuk memperkecil gap waktu pada SK dan desain maka akan dilakukan percepatan revisi desain. Telah dibuat fitur warning untuk evaluasi revisi desain</p> <p>Kosmetik:</p> <p>a. Dilakukan sosialisasi terkait peraturan terkini dalam bentuk Infografis yang disosialisasikan melalui media sosial ataupun sistem Notifkos, serta sosialisasi kepada pelaku usaha melalui coaching clinic dan bimbingan teknis</p> <p>b. Dilakukan pengembangan sistem notifikasi online antara lain dengan Pengembangan sistem 1 nomor izin edar dapat diproduksi oleh multi pabrik</p>			
				<p>2. Waktu Penyelesaian Obat Tradisional</p> <p>a. Dibuat fitur warning untuk evaluasi produk</p> <p>b. Dibuat fitur warning untuk evaluasi revisi desain</p> <p>Suplemen Kesehatan</p> <p>Fitur warning waktu evaluasi pada sistem ASROT Kosmetik</p> <p>a. Dilakukan intensifikasi data permohonan notifikasi.</p> <p>b. Dilakukan kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik/ desk konsultasi</p> <p>c. Pembukaan kembali layanan sistem clustering jalur hijau notifikasi kosmetik pada tahun 2021</p> <p>d. Dilakukan penambahan jumlah evaluator (tenaga pramubakti)</p> <p>e. Dilakukan pengembangan sistem notifikasi online antara lain dengan Penambahan fitur reminder waktu verifikasi bagi petugas pada semua role untuk semua jenis layanan registrasi</p> <p>Iklan dan SK</p> <p>Rapat pembahasan rancangan iklan OT dan SK akan dilakukan seminggu sekali apabila diperlukan</p>	01/01/2022	Close	-
				<p>3. Sarana dan Prasarana Obat Tradisional</p> <p>Sarana - Aplikasi</p> <p>a. Telah dilakukan koordinasi dengan bagian IT / Pusdatin untuk gangguan teknis pada sistem aplikasi</p> <p>b. Akan dilakukan pembahasan internal dengan pengembang terkait perubahan fitur rincian detail status ASROT (transparansi status registrasi) dengan mempertimbangkan aspek risk benefit</p>	01/01/2022	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				<p>c. Untuk registrasi variasi akan disesuaikan pada sistem Asrot</p> <p>d. Database bahan baku pada sistem ASROT sudah sesuai dengan bahan yang telah digunakan. Untuk bahan baku baru harus didaftarkan ke Direktorat Standar Registrasi OT dan SK untuk selanjutnya dapat diupdate di sistem ASROT Untuk status produk dapat difollow up melalui media konsultasi yang telah disediakan Sarana - Media Konsultasi Saat pandemi, konsultasi dialihkan melalui chat online pada sistem asrot, Koline De,em / konsultasi Duty Manager (tiap hari senin, via zoom meeting), Koline Susi, Koline apit, whatsapp dan email</p> <p>Prasarana</p> <p>a. Sudah ada unit pelayanan publik di daerah melalui Balai Besar/ Balai / Loka POM setempat. Telah dibentuk whatsapp untuk petugas Balai untuk memfasilitasi pertanyaan dari pelaku usaha. Pelaku usaha dapat menghubungi petugas Balai Besar/Balai/Loka setempat untuk berkonsultasi</p> <p>b. Telah dibentuk fasilitator di UPT daerah yang bertugas untuk pendampingan di bidang Registrasi OTSK di daerah</p> <p>Suplemen Kesehatan:</p> <p>a. Saat pandemi, konsultasi dialihkan melalui chat online pada sistem asrot, konsultasi dengan Duty manager (tiap hari senin, via zoom meeting), Konsultasi dengan Sub Koordinator &amp; Koordinator (melalui perjanjian), Konsultasi IT, whatsapp dan email</p> <p>b. Terkait angka antrean, akan diusulkan untuk Pengembangan Chat online selanjutnya pada sistem asrot dan sistem SAG (pusdatin)</p> <p>c. Layanan chat online sudah optimal dilaksanakan sesuai jadwal dari hari Senin s/d Jumat (08.30 - 12.00 dan 13.00 - 16.00)</p> <p>d. Fasilitas chat online dilayani dengan 1 petugas karena layanan konsultasi telah dilakukan melalui beberapa jalur antara lain Duty Manager (tiap hari senin melalui zoom meeting), Sub Koordinator &amp; Koordinator (melalui perjanjian), whatsapp dan email. Selain itu petugas konsultasi (evaluator) jumlahnya terbatas</p> <p>e. Info coaching clinic sudah disampaikan melalui whatsapp subdit (oleh petugas), media sosial Instagram, grup fasilitator (PIC/Balai/Loka)</p>			

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				<p>Kosmetik Media Konsultasi</p> <p>a. Terdapat layanan konsultasi melalui telepon, email dan dibukanya layanan konsultasi khusus melalui aplikasi Zoom meeting</p> <p>b. Dilakukan pengembangan sistem notifikasi online antara lain dengan Pembuatan fitur live chat Aplikasi</p> <p>c. Dilakukan pemeliharaan dan pengembangan sistem notifikasi online antara lain dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Penyempurnaan fitur Produk Konfirmasi</li> <li>● Update database dan sistem intelijen bahan baku dengan persyaratan menyesuaikan PerBPOM No. 23 tahun 2019</li> <li>● Pembuatan fitur live chat</li> </ul> <p>Iklan dan SK</p> <p>a. Melakukan konsultasi registrasi iklan OT dan SK secara online baik melalui media whatsapp, email, atau zoom meeting</p> <p>b. Informasi akan disampaikan kepada pelaku usaha pada setiap kesempatan, misalnya pada saat kegiatan webinar, konsultasi online, coaching clinic, desk registrasi dan informasi di sistem Sireka</p>			
7	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	<p>1. Persyaratan Terkait unsur Persyaratan ditindaklanjuti dengan:</p> <p>a. Telah dilaksanakan kegiatan Dialog Interaktif Petugas Dalam Rangka Perkuatan Pengawasan dan Pelayanan Publik Eksportasi dan Importasi OT dan SK pada tanggal 29 April 2021, diikuti oleh evaluator SKI/SKE/SAS OT dan SK di Balai Besar/Balai POM seluruh Indonesia.</p> <p>b. Telah dilaksanakan kegiatan Pembekalan bagi IOT dan IEBA dalam Rangka Percepatan Penerapan CPOTB Terkini dan Bimtek CPOTB Bertahap dan Denah bagi petugas di UPT</p> <p>2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Terkait unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur ditindaklanjuti dengan: Alur pengajuan, prosedur dan persyaratan dokumen untuk pengajuan SKI/SKE/SAS dan Sertifikasi CPOTB dapat diakses pada Website Ditwas OT dan SK ditwasotsk@pom.go.id</p>	14/02/2022	Close	-
					14/02/2022	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				<p>3. Waktu Penyelesaian Terkait unsur Waktu Penyelesaian ditindaklanjuti dengan:</p> <p>a. Telah dilakukan percepatan penerbitan untuk pengajuan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Keterangan Impor (SKI) dari semula 6 jam menjadi 5 jam</li> <li>- Special Access Scheme (SAS) dari 3 HK menjadi 7 jam</li> </ul> <p>b. Penerapan Tanda Tangan Elektronik untuk Surat Keterangan Ekspor dan Sertifikat CPOTB untuk mempercepat timeline penerbitan</p>	14/02/2022	Close	-
				<p>4. Sarana dan Prasarana Terkait unsur Sarana dan Prasarana ditindaklanjuti dengan: Tersedia fasilitas konsultasi secara online melalui WA, email, telepon dan live chat pada website Ditwas OT dan SK untuk berkomunikasi langsung dengan evaluator:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Layanan konsultasi WA SKI/SKE/SAS: +62 813-8891-5110</li> <li>- Layanan Konsultasi WA Sertifikasi CPOTB: +62 821-2450-9036</li> <li>- Email: eksimkel_otsk@pom.go.id dan sarana.otsk@pom.go.id</li> <li>- telepon: (021) 424-4691 ext 1044</li> <li>- live chat pada website Ditwas OT dan SK: ditwasotsk@pom.go.id</li> </ul> <p>Fasilitas konsultasi secara online tersebut diatas telah disosialisasikan pada sistem e-BPOM, e-sertifikasi dan Website &amp; media sosial Ditwas OT dan SK</p>	14/02/2022	Close	-
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>1. Persyaratan Telah dilaksanakan sosialisasi kepada pelaku usaha dan evaluator di UPT terkait perkembangan terkini regulasi, prosedur dan persyaratan Sertifikasi CPOTB dan penerbitan SKI/SKE/SAS</p> <p>a. Telah dilaksanakan kegiatan Dialog Interaktif Petugas Dalam Rangka Perkuatan Pengawasan dan Pelayanan Publik Ekspor dan Importasi OT dan SK pada tanggal 29 April 2021, diikuti oleh evaluator SKI/SKE/SAS OT dan SK di Balai Besar/Balai POM seluruh Indonesia.</p> <p>b. Telah dilaksanakan kegiatan Pembekalan bagi IOT dan IEBA dalam Rangka Percepatan Penerapan CPOTB Terkini dan Bimtek CPOTB Bertahap dan Denah bagi petugas di UPT</p>	14/02/2022	Close	-
				<p>2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Alur pengajuan, prosedur dan persyaratan dokumen untuk pengajuan SKI/SKE/SAS dan Sertifikasi CPOTB dapat diakses</p>	14/02/2022	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				pada Website Ditwas OT dan SK ditwasotsk@pom.go.id			
				<p>3. Waktu Penyelesaian</p> <p>a. Telah dilakukan percepatan penerbitan untuk pengajuan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Keterangan Impor (SKI) dari semula 6 jam menjadi 5 jam</li> <li>- Special Access Scheme (SAS) dari 3 HK menjadi 7 jam</li> </ul> <p>b. Penerapan Tanda Tangan Elektronik untuk Surat Keterangan Elektronik dan Sertifikat CPOTB untuk mempercepat timeline penerbitan</p>	14/02/2022	Close	-
				<p>4. Sarana dan Prasarana</p> <p>Tersedia fasilitas konsultasi secara online melalui WA, email, telepon dan live chat pada website Ditwas OT dan SK untuk berkomunikasi langsung dengan evaluator</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Layanan konsultasi WA SKI/SKE/SAS: +62 813-8891-5110</li> <li>- Layanan Konsultasi WA Sertifikasi CPOTB: +62 821-2450-9036</li> <li>- Email: eksimkel_otsk@pom.go.id dan sarana.otsk@pom.go.id</li> <li>- telepon: (021) 424-4691 ext 1044</li> <li>- Live chat pada website Ditwas OT dan SK: ditwasotsk@pom.go.id</li> </ul> <p>Fasilitas konsultasi secara online tersebut diatas telah disosialisasikan pada sistem e-BPOM, e-sertifikasi dan Website &amp; media sosial Ditwas OT dan SK</p>	14/02/2022	Close	-
8	Direktorat Pengawasan Kosmetik	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	<p>1. Persyaratan pelayanan</p> <p>a. Simplifikasi persyaratan, seperti menghilangkan persyaratan Berita Acara pemeriksaan pada pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE), khususnya untuk surat keterangan CPKB</p> <p>b. Kemudahan akses informasi persyaratan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Terbitnya FAQ Pengajuan SKI/SKE/SAS Kosmetik yang dapat didownload pada e-BPOM.pom.go.id</li> <li>- Terbitnya FAQ Sertifikasi Sarana Kosmetik yang dapat didownload pada e-sertifikasi.pom.go.id</li> <li>- Fasilitas WA layanan Publik sertifikasi sarana (0858-7289-7839) dan SKI/SKE/SAS Kosmetik (0813-1634-7433)</li> </ul>	01/01/2022	Close	-
				<p>2. Sarana dan Prasarana</p> <p>a. Revitalisasi Gedung Pelayanan Publik dan ruang front office Ditwas Kos</p> <p>b. Fasilitasi pengiriman surat/ sertifikat yang diterbitkan kepada pemohon melalui email dan/atau jasa pengiriman</p>	01/01/2022	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				3. Prosedur pelayanan a. Telah dibakukan prosedur pelayanan dalam: - Per BPOM 10/2021 yang dapat diakses pada jdih.pom - Standar Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Kosmetik yang dapat diakses pada e-sertifikasi.pom.go.id dan e-BPOM.pom.go.id b. Simplifikasi prosedur pemeriksaan dari onsite menjadi online dan/atau hybrid. c. Simplifikasi penerbitan surat/sertifikat melalui implementasi tandatangan elektronik	01/01/2022	Close	-
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan pelayanan a. Simplifikasi persyaratan, seperti menghilangkan persyaratan Berita Acara pemeriksaan pada pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE), khususnya untuk surat keterangan CPKB b. Kemudahan akses informasi persyaratan melalui: - Terbitnya FAQ Pengajuan SKI/SKE/SAS Kosmetik yang dapat didownload pada e-BPOM.pom.go.id - Terbitnya FAQ Sertifikasi Sarana Kosmetik yang dapat didownload pada e-sertifikasi.pom.go.id - Fasilitas WA layanan Publik sertifikasi sarana (0858-7289-7839) dan SKI/SKE/SAS Kosmetik (0813-1634-7433)	01/01/2022	Close	-
				2. Sarana dan Prasarana a. Revitalisasi Gedung Pelayanan Publik dan ruang front office Ditwaskos b. Fasilitasi pengiriman surat/ sertifikat yang diterbitkan kepada pemohon melalui email dan/atau jasa pengiriman	01/01/2022	Close	-
				3. Prosedur pelayanan a. Telah dibakukan prosedur pelayanan dalam: - Per BPOM 10/2021 yang dapat diakses pada jdih.pom - Standar Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Kosmetik yang dapat diakses pada e-sertifikasi.pom.go.id dan e-BPOM.pom.go.id b. Simplifikasi prosedur pemeriksaan dari onsite menjadi online dan/atau hybrid. c. Simplifikasi penerbitan surat/sertifikat melalui implementasi tandatangan elektronik	01/01/2022	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
9	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	1	Apabila ada, menyusun rencana aksi per jenis layanan untuk unsur pelayanan dengan mutu pelayanan C	P1. Unsur Persyaratan Layanan Meningkatkan publikasi alur dan persyaratan pelayanan konsultasi UMKM OTSKK Rencana aksi Melakukan publikasi pada media social Direktorat PMPU OTSKK	31/05/2021	Close	-
				P2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Meningkatkan jenis media kanal layanan konsultasi (media whatsapp, media social dan subsite PMPU OTSKKos)  Rencana Aksi Memperbanyak jenis kanal layanan konsultasi OTSKK	30/09/2021	Close	-
				P3. Unsur Waktu Penyelesaian Layanan 1. Meningkatkan kecepatan penyelesaian layanan 2. Meningkatkan waktu respon layanan melalui email, whatsapp dan instagram Rencana aksi Pada tahun 2021, telah dilakukan: 1. Maret 2021, penetapan Keputusan Direktur PMPU OTSKK HK.02.02.45..03.21.251 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Konsumen Direktorat PMPU OTSKK 2. Maret 2021, Pembentukan WA group koordinasi layanan 3. Agustus 2021, Training Pelayanan Prima di Masa Pandemi 4. September 2021, Pelatihan awareness dan audit internal Sitem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	31/12/2021	Close	-
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan Layanan a. Meningkatkan publikasi alur dan persyaratan pelayanan konsultasi UMKM OTSKK b. Melakukan publikasi pada media social Direktorat PMPU OTSKK	31/05/2021	Close	-
				2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Meningkatkan jenis media kanal layanan konsultasi (media whatsapp, media sosial, dan subsite PMPU OTSKKos) b. Memperbanyak jenis kanal layanan konsultasi OTSKK	30/09/2021	Close	-
				3. Waktu Penyelesaian Layanan a. Meningkatkan kecepatan penyelesaian layanan b. Meningkatkan waktu respon layanan melalui email, whatsapp dan Instagram c. Pembentukan Tim Layanan Direktorat OTSKKOS d. Pelaksanaan koordinasi Intensif Tim Layanan e. Peningkatan kompetensi petugas layanan	31/08/2021	Close	-



No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				4. Melakukan publikasi pada media sosial Direktorat PMPU OTSKK	31/05/2021	Close	-
10	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Menyesuaikan waktu penyelenggaraan e-standarpangan. Semula waktu penyelenggaraan e-standarpangan hari Senin-Kamis jam 09.00-12.00 menjadi sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jadwal akses e-Standar Pangan Akses e-Standar Pangan meliputi memonitor proses permohonan pengkajian, pengisian formulir dan dokumen-dokumen yang akan dilampirkan. Hari: Senin–Jum’at Waktu: 08.00 – 15.00 WIB</li> <li>- Jadwal pengajuan (submission) berkas Waktu untuk penyampaian dokumen permohonan pengkajian Hari: Senin – Kamis Waktu: 08.00 – 12.00 WIB</li> <li>- Jadwal perbaikan dokumen Bila pada saat pemeriksaan dokumen dinyatakan tidak lengkap, maka pemohon diberikan waktu untuk memperbaiki dan melengkapi dokumen paling lama 5 HK</li> <li>- Jadwal penyusunan kajian (assessment) Hari: Senin – Kamis Pukul: 08.00 - 16.30 WIB Penyimpanan draft selama 7 hari kerja</li> </ul> <p>2. Waktu penyelesaian</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Konsultasi diluar jam pelayanan dan diluar hari pelayanan (pada hari jumat, sabtu, minggu) dapat dilakukan menggunakan layanan konsultasi Chatbot Dissa (Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Smart Assistant melalui whatsapp nomor 0812-2223-3760) dan melalui layanan live chat Kusapa.</li> <li>b. Mengembangkan aplikasi konsultasi chatbot kusapa yang mengintegrasikan chatbot Dissa dengan aplikasi Kusapa yang dilengkapi database jawaban yang memungkinkan menjawab pertanyaan secara otomatis sebelum berkonsultasi lebih lanjut dengan petugas.</li> <li>c. Menyesuaikan waktu penyelenggaraan e-standar pangan</li> </ol> <p>3. Sarana dan Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Koordinasi dengan Pusdatin dan Pemindahan server Kusapa (live chat) ke server e-standarpangan.pom.go.id yang memiliki memori lebih besar</li> </ol>	01/01/2022	Close	-
					01/01/2022	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Mengembangkan aplikasi pengkajian estandar pangan yang menambah modul pengkajian baru (salah satunya BTP baru) dan pemeliharaannya. Pengembangan akan mempertimbangkan kemudahan operasional aplikasi dan informasi tahap proses pengajuan permohonan sampai surat jawaban diterbitkan</li> <li>c. Mengembangkan aplikasi konsultasi Kusapa yang dapat mengirimkan histori percakapan (transkrip) konsultasi secara otomatis</li> <li>d. Menyampaikan informasi pelayanan publik Dit. SPO melalui media sosial, infografis dan media cetak (koran dan leaflet)</li> <li>e. Aplikasi Konsultasi standar pangan (Kusapa) dapat mengirimkan dokumen sampai dengan 100MB tanpa ketentuan format tertentu jadi tanpa adanya video pengguna dapat menunjukkan dokumen kepada konsultan.</li> <li>f. Aplikasi pengkajian e-standar pangan memungkinkan pengguna menyampaikan tambahan data pada tahap verifikasi berkas</li> <li>g. Mempertimbangkan aspek kesehatan pada masa darurat kesehatan Covid-19, BPOM telah melengkapi sarana prasarana pelayanan publik dengan sekat antara petugas dan pengguna layanan. Dan melaksanakan pelayanan offline setelah situasi kondusif sesuai kebijakan pimpinan</li> </ul>			
11	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	<p>1. Persyaratan Analisis: Penurunan nilai pada unsur persyaratan dapat diakibatkan banyaknya pelaku usaha baru, khususnya dengan skala industri mikro/IRT dan kecil yang belum paham akan persyaratan registrasi pangan olahan sehingga menganggap bahwa persyaratan registrasi pangan olahan sulit.</p> <p>Rencana aksi: Dilakukan program jemput bola dan pendampingan terhadap pelaku usaha (coaching clinic, Intensifikasi dan Desk Registrasi serta Sosialisasi dan Desk Registrasi ke daerah-</p>	12/11/2021	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				daerah)			
				<p>2. Sistem/mekanisme dan prosedur</p> <p>Analisis: Penurunan nilai pada unsur sistem/mekanisme dan prosedur dapat diakibatkan banyaknya pelaku usaha baru, khususnya dengan skala industri mikro/IRT dan kecil yang belum paham akan mekanisme atau prosedur registrasi.</p> <p>Rencana aksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dilakukan pendampingan terhadap pelaku usaha melalui program jemput bola dan pendampingan terhadap pelaku usaha (coaching clinic, Intensifikasi dan Desk Registrasi serta Sosialisasi dan Desk Registrasi ke daerah-daerah) serta dilakukan webinar</li> <li>- Adanya aplikasi Rumah Informasi RPO dimana pada aplikasi tersebut juga sudah disediakan fitur uji coba</li> </ul>	12/11/2021	Close	-
				<p>3. Biaya</p> <p>Analisis: Penurunan nilai pada unsur biaya dapat diakibatkan banyaknya pelaku usaha baru, khususnya dengan skala industri mikro/IRT yang merasa biaya registrasi cukup banyak meskipun sudah diberikan keringanan yaitu potongan PNPB sebanyak 50% untuk pelaku usaha skala mikro dan kecil, serta adanya persepsi dari pelaku usaha bahwa biaya registrasi mahal karena menganggap bahwa biaya registrasi termasuk biaya lainnya seperti biaya pengujian, bukan murni biaya registrasi pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan.</p> <p>Rencana aksi: Sosialisasi terkait biaya registrasi pangan olahan melalui media social dan subsite serta saat melakukan sosialisasi terkait Registrasi Pangan Olahan.</p>	28/10/2022	Close	-
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>1. Persyaratan Pelayanan</p> <p>Akan dilakukan kajian lebih lanjut melalui penerapan RBA sebagai tindak lanjut UU No11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telah dilakukan Penyusunan Blueprint dan Implementasi Perijinan Berusaha Berbasis Risiko Pada Aplikasi E-Registrasi Pangan Olahan</li> <li>- Sedang dilakukan revisi Peraturan BPOM no 27 tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan</li> <li>- Telah mengirim usulan terkait standar pelayanan publik</li> </ul>	21/02/2022	Open	Menunggu proses revisi PerBPOM dan SOP Makro selesai Update 4 Agt: Perlu ditambahkan laporan progres atas revisi PerBPOM

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				<p>berdasarkan jenis layanan sesuai</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telah mengusulkan perubahan SOP Makro sesuai RBA dan sudah dibahas dengan Biro Hukum dan Organisasi (Ortala) pada tanggal 21 Januari 2022</li> </ul>			
				<p>2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Akan dikembangkan sistem untuk pengiriman pengingat/reminder untuk Daftar Ulang 6 bulan sebelum NIE habis</li> <li>- Telah dilakukan reminder untuk pendaftaran ulang melalui SMS Blast Notifikasi sejak Agustus 2021</li> </ul>	31/08/2021	Close	
				<p>3. Waktu Penyelesaian</p> <p>a. Usulan untuk melakukan stok opname secara rutin. Telah dilakukan stok opname pada tanggal 27-31 Desember 2021 serta pada 3-7 Januari 2022</p> <p>b. Pengembangan layanan live chat berbayar, di mana akan ada sistem antrian dan pembatasan waktu pelayanan per customer. Live chat dengan sistem baru sudah dilaksanakan sejak 10 Januari 2022</p>	10/01/2022	Open	Perlu ditambahkan data dukung berupa jadwal stok opname secara rutin
12	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>1. Waktu Penyelesaian</p> <p>a. Evaluasi efisiensi proses evaluasi dan penerbitan sertifikat yaitu melalui penerbitan SKI Prioritas dan SKE Prioritas</p> <p>b. Sosialisasi informasi terkait proses dan durasi penyelesaian layanan (sejak dokumen lengkap hingga sertifikat diterbitkan)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Untuk SKI Pangan perlu disosialisasikan bahwa SLA telah dipercepat sesuai dengan PerBPOM Nomor 14 dan 15 Tahun 2020</li> <li>- Untuk SKE Pangan perlu disosialisasikan bahwa terdapat percepatan SLA untuk pengajuan SKE produk bumbu</li> </ul> <p>Sosialisasi dilakukan melalui forum komunikasi dengan pelaku usaha dan melalui media sosial serta website</p> <p>c. Menambah sumber daya khususnya untuk layanan konsultasi sehingga bisa dilayani di jam dan hari kerja</p> <p>Optimalisasi materi dan pemberian informasi terkait layanan publik terutama terkait persyaratan, layanan konsultasi dan media konsultasi</p>	01/06/2021	Close	-
				<p>2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>a. Meningkatkan responsivitas pelayanan/kecepatan menanggapi upaya komunikasi pelanggan yang dilakukan melalui telepon, email, maupun Whatsapp, yaitu dengan cara:</p>	01/06/2021	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- menyediakan jadwal piket petugas untuk setiap mesia konsultasi</li> <li>- migrasi WA ke WA business agar tersedia katalog layanan dan informasi yang bisa diakses pelanggan.</li> </ul> <p>b. Menyediakan informasi status pengaduan (progress penanganan).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sudah tersedia status di ULPK</li> <li>- membuat alur proses pengaduan (untuk setiap channel layanan) dan kategori pengaduan</li> <li>- Menyajikan data pengaduan pada subsite</li> <li>- Membuat infografis channel pengaduan, alur pengaduan, SLA, kategori pengaduan, informasi status pengaduan</li> </ul> <p>c. Meningkatkan jumlah petugas dan kompetensi terkait Penguatan product knowledge dan Responsiveness terhadap kebutuhan pelanggan, dilakukan dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- menyediakan folder persamaan persepsi evaluator yang bisa diakses oleh setiap evaluator.</li> <li>- review dan update FAQ</li> <li>- menyediakan jadwal piket petugas konsultasi</li> </ul>			
				<p>3. Sarana dan Prasarana</p> <p>a. Perbaiki sistem, penambahan bandwidth, dan maintenance untuk meningkatkan kecepatan respons aplikasi, mengurangi masalah akses, dan memudahkan pengguna dalam mengupload dokumen melalui koordinasi dengan penyedia layanan yaitu Pusdatin BPOM</p> <p>b. Sosialisasi saat akan dilakukan maintenance dengan berkoordinasi dengan Pusdatin</p> <p>c. Sosialisasi cara penggunaan E-BPOM, yaitu melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- forum komunikasi yang melibatkan Pusdatin</li> <li>- video tata cara penggunaan e-BPOM untuk pelaku usaha dan akan diunggah di media sosial dan subsite</li> </ul> <p>d. Menambah dan mensosialisasikan kanal komunikasi BPOM, seperti live-chat, notifikasi via email, Whatsapp, dan Zoom, yaitu melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosialisasi akan dilakukan melalui forum komunikasi</li> <li>- Mencantumkan kanal komunikasi pada presentasi</li> <li>- Posting secara berkala di media sosial terkait kanal komunikasi</li> </ul> <p>e. Memetakan permasalahan terkait responsiveness dari kanal komunikasi yang sudah ada. optimalisasi setiap media/ kanal komunikasi misal WA migrasi ke WA business sehingga terdapat informasi jadwal, profil serta penambahan katalog yang dapat memberikan informasi kepada pengguna</p>	01/06/2021	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				layanan			
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>U1 (persyaratan) : sama dengan poin 1.1 --&gt; data dukung sudah diupload</li> <li>U2 (Sistem Mekanisme dan Prosedur) : sama dengan poin 1.2 --&gt; data dukung sudah diupload</li> <li>U7 (Perilaku Pelaksana) : memberikan pelatihan/pengembangan kompetensi kepada petugas pelayanan publik</li> </ol>		Open	Agar menuliskan kembali rencana aksi dan data dukung U1, U2, dan U7 pada rekomendasi 2 Dan data dukungnya agar diupload kembali
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>Persyaratan <ol style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi kepada pelanggan terkait produk, persyaratan dan prosedur layanan</li> <li>Kaji ulang dan revisi Perka Izin Penerapan CPPOB</li> <li>Kaji ulang dan revisi Perka Izin Penerapan PMR</li> </ol> </li> <li>Sistem, Mekanisme dan Prosedur <ol style="list-style-type: none"> <li>Pembuatan dan Pengembangan sistem berbasis online untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplikasi e-sertifikasi CPPOB (pengembangan)</li> <li>Aplikasi PMR (pengembangan)</li> <li>Aplikasi Virtual Assisstance Live Chat (pembuatan baru)</li> </ul> </li> <li>Layanan jemput bola/desk konsultasi izin penerapan CPPOB</li> <li>Supervisi/pendampingan PMR</li> </ol> </li> <li>Perilaku Pelaksana Melaksanakan training perkuatan kompetensi kepada petugas pelayanan publik baik terkait pelatihan softskill pelayanan prima maupun pelatihan teknis</li> </ol>	01/01/2022	Close	-
					01/01/2022	Close	-
					01/01/2022	Close	-
14	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Waktu Penyelesaian <ol style="list-style-type: none"> <li>Penyusunan FAQ sebagai pegangan Petugas Piket Yanblik (TW 2-4 tahun 2022)</li> <li>Pelatihan PKP Tingkat II berbasis kompetensi bagi Petugas Piket Yanblik (TW3 2021 dan TW2-3 tahun 2022)</li> <li>Ditetapkan Manager of Duty Yanblik Harian untuk menangani permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh petugas piket harian (TW 4 tahun 2021 dan selama 2022)</li> <li>Sosialisasi Internal Dit PMPU PO (ke petugas layanan Publik) terkait Pelayanan Prima (TW 2 tahun 2021)</li> </ol> </li> <li>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> <li>Jenis layanan konsultasi CPPOB bagi UMKM ini juga telah dilakukan di semua UPT BPOM, sedangkan Layanan penerbitan SPP-IRT ada di kewenangan Pemerintah daerah, sehingga kedua jenis layanan yang disediakan ini menjadi layanan pendukung saja bagi UMKM/IRTP dan pembina</li> </ol> </li> </ol>	30/06/2022	Close	-
					30/12/2022	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				<p>UMKM/IRTP. Untuk tahun 2022 telah diusulkan ke Biro Hukor bahwa Jenis layanan utama Dit PMPU PO yaitu Sertifikat Pengakuan Fasilitator Keamanan Pangan. Aktivitas layanan ini berupa pencetakan tenaga Fasilitator dan memberikan pengakuan apabila fasilitator ini telah berkinerja (diberdayakan) membina UMKM (TW 4 tahun 2021 hingga 2022).</p> <p>b. Pendampingan ke UMKM secara intensif (Tahun 2022)</p>			
				<p>3. Sarana dan Prasarana</p> <p>a. Program pendampingan kepada UMKM telah dilanjutkan dengan coaching clinic Dit RPO, dimana UMKM peserta pendampingan Dit PMPU PO setelah selesai tahap pendampingan, datanya diserahkan ke Dit RPO untuk ditindaklanjuti ikut dalam coaching clinic e-registration Dit RPO (TW 3-4 tahun 2021).</p> <p>b. Pengembangan konten subsite SPPIRT, Istana UMKM, KlubPOMpi dan Dit PMPU PO untuk lebih memberikan kemanfaatan yang tinggi bagi pengguna (TW 3-4 tahun 2021).</p> <p>c. Untuk meningkatkan layanan bagi UMKM, Dit PMPU PO terus menambah jumlah Kader Keamanan Pangan dan Fasilitator Keamanan Pangan dari unsur masyarakat, organisasi kemasyarakatan, asosiasi, perguruan tinggi dll yang akan melakukan pembinaan kepada UMKM (baik dari aspek jumlah capaian, luas jangkauan pembinaan dan peningkatan kompetensi/kapasitasnya) (TW 2-3 tahun 2021).</p> <p>d. Telah disusun Produk Informasi Keamanan Pangan baik cetak maupun digital sebagai pendukung informasi kepada stakeholder, termasuk UMKM dan masyarakat (TW 2-4 tahun 2021).</p> <p>e. Telah dilakukan banyak kegiatan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) kepada masyarakat dan pelaku UMKM baik luring dan Daring, serta channel Telegram dan wag khusus UMKM (TW 3-4 tahun 2021).</p> <p>f. Bagi UMKM target pendampingan, telah difasilitasi dalam biaya pengujian air, sedangkan untuk biaya pengujian produk pangan telah dimediasi melalui surat Deputi ke Kepala UPT BPOM untuk mengalokasikan pengujian produk UMKM dampingan (sesuai kesanggupan UPT BPOM) (TW 3-4 tahun 2021).</p> <p>g. Telah disiapkan RB Cafe yang juga dimanfaatkan sebagai POD cast. Tim Podcast telah ditetapkan dalam SK Direktur</p>	31/12/2021	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				dan dilatih, sedang dalam tahap penyiapan konten podcast untuk meningkatkan sebaran informasi kepada masyarakat dengan media kekinian dan topik/isue hangat yang ada (TW 4 tahun 2021)			
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>1. Waktu Penyelesaian</p> <p>a. Penyusunan FAQ sebagai pegangan Petugas Piket Yanblik (TW 2-4 tahun 2022)</p> <p>b. Pelatihan PKP Tingkat II berbasis kompetensi bagi Petugas Piket Yanblik (TW3 2021 dan TW2-3 tahun 2022)</p> <p>c. Ditetapkan Manager of Duty Yanblik Harian untuk menangani permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh petugas piket harian (TW 4 tahun 2021 dan selama 2022)</p> <p>d. Sosialisasi Internal Dit PMPU PO (ke petugas layanan Publik) terkait Pelayanan Prima (TW 2 tahun 2021)</p>	30/06/2022	Close	-
				<p>2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</p> <p>a. Jenis layanan konsultasi CPPOB bagi UMKM ini juga telah dilakukan di semua UPT BPOM, sedangkan Layanan penerbitan SPP-IRT ada di kewenangan Pemerintah daerah, sehingga kedua jenis layanan yang disediakan ini menjadi layanan pendukung saja bagi UMKM/IRTP dan pembina UMKM/IRTP. Untuk tahun 2022 telah diusulkan ke Biro Hukor bahwa Jenis layanan utama Dit PMPU PO yaitu Sertifikat Pengakuan Fasilitator Keamanan Pangan. Aktivitas layanan ini berupa pencetakan tenaga Fasilitator dan memberikan pengakuan apabila fasilitator ini telah berkinerja (diberdayakan) membina UMKM (TW 4 tahun 2021 hingga 2022).</p> <p>b. Pendampingan ke UMKM secara intensif (Tahun 2022)</p>	30/12/2022	Close	-
				<p>3. Sarana dan Prasarana</p> <p>a. Program pendampingan kepada UMKM telah dilanjutkan dengan coaching clinic Dit RPO, dimana UMKM peserta pendampingan Dit PMPU PO setelah selesai tahap pendampingan, datanya diserahkan ke Dit RPO untuk ditindaklanjuti ikut dalam coaching clinic e-registration Dit RPO (TW 3-4 tahun 2021).</p> <p>b. Pengembangan konten subsite SPPIRT, Istana UMKM, KluBPOMpi dan Dit PMPU PO untuk lebih memberikan kemanfaatan yang tinggi bagi pengguna (TW 3-4 tahun 2021).</p> <p>c. Untuk meningkatkan layanan bagi UMKM, Dit PMPU PO terus menambah jumlah Kader Keamanan Pangan dan Fasilitator Keamanan Pangan dari unsur masyarakat,</p>	31/12/2021	Close	-



No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				<p>organisasi kemasyarakatan, asosiasi, perguruan tinggi dll yang akan melakukan pembinaan kepada UMKM (baik dari aspek jumlah capaian, luas jangkauan pembinaan dan peningkatan kompetensi/kapasitasnya) (TW 2-3 tahun 2021).</p> <p>d. Telah disusun Produk Informasi Keamanan Pangan baik cetak maupun digital sebagai pendukung informasi kepada stakeholder, termasuk UMKM dan masyarakat (TW 2-4 tahun 2021 ).</p> <p>e. Telah dilakukan banyak kegiatan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) kepada masyarakat dan pelaku UMKM baik luring dan Daring, serta channel Telegram dan wag khusus UMKM (TW 3-4 tahun 2021).</p> <p>f. Bagi UMKM target pendampingan, telah difasilitasi dalam biaya pengujian air, sedangkan untuk biaya pengujian produk pangan telah dimediasi melalui surat Deputi ke Kepala UPT BPOM untuk mengalokasikan pengujian produk UMKM dampingan (sesuai kesanggupan UPT BPOM) (TW 3-4 tahun 2021 ).</p> <p>g. Telah disiapkan RB Cafe yang juga dimanfaatkan sebagai POD cast. Tim Podcast telah ditetapkan dalam SK Direktur dan dilatih, sedang dalam tahap penyiapan konten podcast untuk meningkatkan sebaran informasi kepada masyarakat dengan media kekinian dan topik/issue hangat yang ada (TW 4 tahun 2021)</p>			
15	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>1. Sarana dan Prasarana</p> <p>a. Perbaikan sistem untuk meningkatkan kecepatan respons aplikasi, mengu-rangi masalah akses dan menambah fitur layanan</p> <p>b. Upgrade PC di ruang layanan publik</p> <p>2. Waktu penyelesaian</p> <p>Melakukan sosialisasi terkait waktu penyelesaian layanan, bahwa telah dilakukan:</p> <p>a. Percepatan pelulusan (lot release) vaksin dari 7 hari menjadi 3 hari</p> <p>b. Layanan pembelian Baku Pembanding BPFI, mulai dari pemesanan sampai pengiriman dapat dilakukan secara online</p> <p>3. Penanganan Pengaduan</p> <p>a. Disediakan ruang khusus untuk konsultasi dan pengadua</p> <p>b. Meningkatkan kecepatan merespon pertanyaan, pengaduan atau konsultasi pelanggan yang dilakukan dengan WA dengan cara migrasi dari WA ke WA business</p>	01/01/2022	Close	
					01/01/2022	Close	
					01/01/2022	Close	

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				c. Membuat alur proses pengaduan yang dapat langsung terhubung dengan admin layanan			
16	Balai Besar POM di Banda Aceh	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan a. Promosi kepada Pelaku usaha terkait pelayanan SKI/SKE baik yang bergerak pada komoditi Produk Pangan, Kosmetik, Obat Tradisional maupun komoditi bahan bakunya b. BPOM menaungi Pedagang AMDK untuk membentuk Asosiasi Pedagang AMDK c. Memberikan kemudahan terutama biaya uji untuk pengurusan Izin Edar d. Usaha Kecil agar semakin cepat ditanggapi e. Panduan Pengurusan di BPOM dapat diberikan dalam bentuk Pamflet/Buku Pedoman	01/01/2022	close	-
				2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Layanan Publik BBPOM di Banda Aceh kini hadir di Mall Pelayanan Publik Kota Banda Aceh pada counter 31 dengan layanan Pengaduan Informasi terkait Registrasi dan PPID b. Meningkatkan kerjasama dengan lintas sektor dalam hal pelayanan informasi c. Tetap menerima sampel pengujian pihak ketiga dengan selalu memper-hatikan protokol kesehatan selama pandemi covid d. Lebih gencar memenuhi target jumlah responden yang mendapatkan pelayanan baik melalui kegiatan secara tatap muka maupun secara daring dengan memanfaatkan berbagai aplikasi medsos seperti WhatsApp, Insta-gram, dll	01/01/2022	close	-
				3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan a. Hasil Uji laboratorium dikeluarkan sesuai prosedur b. Pelayanan bagi pelaku usaha yang baru mengurus izin perlu pendampingan yang lebih intensif	01/01/2022	close	-
17	Balai Besar POM di Medan	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Waktu Penyelesaian Meningkatkan sosialisasi mengenai layanan publik melalui Forum Komunikasi Pelayanan Publik, Medsos	01/01/2022	Open	Sudah dilampirkan laporan FKP, namun belum ada bukti publikasi waktu penyelesaian layanan publik baru melampirkan data dukung berupa standar pelayanan publik
				2. Persyaratan Sosialisasi kepada Masyarakat baik secara langsung maupun	01/01/2022	Open	Belum terdapat bukti publikasi persyaratan

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				media sosial terkait Persyaratan pendaftaran, pengujian produk ataupun layanan informasi pengaduan			pendaftaran, pengujian produk ataupun layanan informasi pengaduan baru melampirkan data dukung berupa standar pelayanan publik
				3. Sarana dan Prasarana Perbaiki sarana dan prasarana standar pelayanan	01/01/2022	Close	-
18	Balai Besar POM di Padang	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan Peningkatan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan secara langsung kepada pelanggan 2. Waktu Penyelesaian Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan dan mempercepat penyelesaian dengan koordinasi antar bidang	01/01/2022 01/01/2022	Close Open	- Belum terdapat data dukung laporan hasil monitoring dan evaluasi yang terdapat otorisasi/pengesahan oleh pimpinan
				3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Peningkatan pemberian informasi kepada pelanggan terkait spesifikasi jenis pelayanan	01/01/2022	Close	-
19	Balai Besar POM di Pekanbaru	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	1. Menyelenggarakan kegiatan workshop pengembangan diri dengan <i>Core Value</i> BerAKHLAK (berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif & kolaboratif) wujudkan pelayanan publik yang paripurna pada balai besar pom di pekanbaru untuk meraih predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) 2022 2. Mengikuti Sosialisasi dan Internalisasi Employee Branding dan <i>Core Value</i> BerAKHLAK Tingkat Dasar melalui pembelajaran daring (online) yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan melalui aplikasi IDEAS ( <i>Integrated Development and Training Information System</i> ) pada <a href="https://ppsdm.pom.go.id">https://ppsdm.pom.go.id</a>	31/12/2021 31/12/2021	Close Close	- -
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka	1. Meningkatkan sarana pelayanan dengan menyediakan Aplikasi SiOKE (aplikaSI Online untuK konsumEn) untuk dapat memudahkan konsumen dalam menerima pelayanan dari BBPOM di Pekanbaru	01/01/2022	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
			pencapaian target nilai SKM tahun 2022	2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Lebih intensif mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan yang ada pada BBPOM di Pekanbaru melalui Media Sosial, Media Elektronik, Leaflet, Brosur dan Papan Informasi pada periode TW IV 2021.	01/01/2022	Close	-
20	Balai Besar POM di Palembang	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	Melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya	01/01/2022	Open	Analisis dilakukan berdasarkan nilai SKM yang tercantum pada Laporan SKM BPOM 2021 yaitu pada Unsur U1 (Persyaratan), U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), serta U4 (Biaya/Tarif) dan perlu disusun RATL untuk meningkatkan nilai pada ketiga unsur tersebut
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan Melakukan simplifikasi persyaratan pelayanan	01/01/2022	Close	-
				2. Prosedur Melakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan serta memotong tahapan proses bisnis yang dirasa tidak signifikan serta menyederhanakan proses bisnis	01/01/2022	Close	-
				3. Sarana dan Prasarana a. Menghitung kembali gap terhadap pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan publik dan segera melengkapi kekurangan sarana dan prasarana yang belum ada di Balai Besar POM di Palembang b. Melakukan peremajaan kembali fasilitas pendukung layanan publik yang dirasa sudah tidak representatif	01/01/2022	Close	-
21	Balai Besar POM di Bandar Lampung	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan a. Sosialisasi tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan pengujian baik secara langsung atau melalui media sosial, papan pengumuman. b. Movev layanan pengujian sampel setiap bulan	01/01/2022	Close	-
				2. Biaya/tarif Sosialisasi Biaya/tarif secara langsung, melalui media sosial atau papan pengumuman	01/01/2022	Close	-
				3. Sarana dan sarana pendukung Sosialisasi layanan publik dengan berbagai media, termasuk menggandeng berbagai stakeholder	01/01/2022	Close	

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
22	Balai Besar POM di Jakarta	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peningkatan kompetensi petugas layanan khususnya terkait Teknik komunikasi yang baik sehingga petugas dapat mengalirkan informasi secara lebih persuasif</li> <li>b. Menyediakan sarana komunikasi yang memadai untuk memudahkan petugas dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan, seperti infografis, no telepon khusus layanan untuk dapat menjelaskan lebih detail terkait persyaratan</li> </ul>	01/01/2022	Close	-
				2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan kaji ulang terkait dokumen standar pelayanan publik secara internal dan melakukan dengar pendapat dengan pihak stakeholder untuk mendapatkan masukan perbaikan</li> <li>b. Sosialisasi prosedur/alur layanan secara lebih luas kepada masyarakat menggunakan media sosial serta kanal informasi lain</li> </ul>	01/01/2022	Close	-
				3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan kaji ulang terkait timeline yang ditetapkan secara internal, misal pada layanan pengujian sehingga memberikan hasil yang lebih cepat</li> <li>b. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian standar pelayanan dengan realisasi pelaksanaan pelayanan</li> </ul>	01/01/2022	Close	-
23	Balai Besar POM di Bandung	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 3 dan 4</li> <li>b. Sosialisasi prosedur layanan di medsos, subsite di triwulan 3 dan 4</li> <li>c. Mencetak prosedur layanan di brosur, di ruang layanan publik terupdated di triwulan 4</li> </ul>	01/01/2022	Close	-
				2. Persyaratan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 2,3 dan 4.</li> <li>b. Sosialisasi prosedur layanan di medsos, subsite di triwulan 3 dan 4</li> <li>c. Mencetak persyaratan layanan di brosur, ruang layanan publik di triwulan 4</li> </ul>	01/01/2022	Close	-
				3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sosialisasi produk layanan di medsos, subsite, webinar di triwulan 4</li> <li>b. Mencetak produk layanan di brosur, di ruang layanan publik di triwulan 4</li> </ul>	01/01/2022	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
24	Balai Besar POM di Semarang	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Waktu Penyelesaian Identifikasi jenis layanan yang waktu penyelesaiannya melebihi standar dan melakukan perbaikan	01/01/2022	Close	-
				2. Produk Spesifikasi Jenis Layanan Identifikasi Jenis Layanan yang belum sesuai standar	01/01/2022	Close	-
				3. Sarana dan Prasarana Melakukan identifikasi kekurangan sarana dan prasarana layanan melalui survei internal dan eksternal serta mengupayakan pemenuhannya	01/01/2022	Close	-
25	Balai Besar POM di Yogyakarta	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	Melakukan pelatihan dan sosialisasi untuk peningkatan "awareness" petugas pelayanan publik dengan penerapan budaya 5 S dan pelayanan prima	31/12/202	Close	-
				3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Waktu Penyelesaian a. Telah dilakukan percepatan pengujian sampel polisi kasus pihak ke tiga dari 2-3 HK menjadi 1HK untuk sampel tertentu Pengujian sampel polisi berupa Napza pada bulan Juni – Desember 2021 dengan jumlah sampel sebanyak 60 sampel dari Polres Kulonprogo, Polres Gunungkidul, Polres Sleman dan Polda DIY. Sampel tersebut telah langsung didapat hasil ujinya dan bisa digunakan oleh pihak kepolisian dalam waktu 1 hari. b. Pemasangan EDC di pelayanan publik untuk mempercepat proses layanan pengujian sampel pihak ketiga Menyediakan EDC (Electronic Data Capture) dari bank BCA dan Mandiri untuk pembayaran pengujian sampel pihak ke-3 sehingga pelanggan tidak perlu ke bank. Pembayaran bisa langsung selesai saat pengajuan sampel untuk diuji	01/06/2021
		2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Untuk semua pelayanan yang dilakukan telah dilengkapi dengan Standar Pelayanan dan SOP. Petugas berpedoman pada SP dan SOP dalam melayani konsumen Penyusunan/Revisi Standar Pelayanan Publik dan SOP sebagai dasar dalam melakukan pelayanan di bagi konsumen, terlampir list SP dan SOP b. Dibuat konten-konten baru tentang Obat dan Makanan	01/01/2022			Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				<p>untuk materi di media sosial, dan kerjasama dengan Dinas Kominfo untuk ikut menyebarluaskan materi dan penambahan follower. Konten tentang alur pengajuan SKI/SKE dan alur perijinan lainnya yang telah disebarluaskan melalui media sosial BBPOM Yogyakarta berupa IG, Twitter dan FB terdapat dalam lampiran</p>			
				<p>3. Persyaratan Mulai bulan Maret telah diluncurkan aplikasi epsb di website <a href="http://bbpom-yogya.pom.go.id">bbpom-yogya.pom.go.id</a> untuk melayani pendaftaran PSB (pemeriksaan sarana baru) Implementasi aplikasi e-PSB bagi pelaku usaha yang akan mengajukan permohonan pemeriksaan sarana dalam rangka perijinan MD</p>	01/01/2022	Close	-
26	Balai Besar POM di Surabaya	2	<p>Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan</p>	<p>1. Persyaratan Meningkatkan kemudahan akses untuk pelanggan untuk mendapatkan pelayanan akses pelayanan melalui layanan langsung, melalui email, telepon, dan media sosial (WA, Facebook, Instagram) dan Live Chat</p>	01/03/2022	Close	-
				<p>2. Waktu Penyelesaian Percepatan pelayanan melalui inovasi layanan publik inovasi melalui kegiatan cangkruan, gempur jatim, Sippotra, Suramadu, Klinik POM, Si Abang, dan Pinarak Rek dimana semua inovasi-inovasi dalam pelayanan publik telah terintegrasi dengan rencana aksi di Reformasi Birokrasi di BBPOM di Surabaya</p>	01/03/2022	Close	-
				<p>3. Sarana dan Prasarana Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik fasilitas layanan berupa penggunaan 4 ruang layanan, yaitu ruang layanan informasi dan pengaduan, ruang layanan SKI/SKE, Ruang layanan Taman dan Ruang Layanan Pengaduan khusus</p>	01/03/2022	Close	-
		3	<p>Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022</p>	<p>1. Persyaratan Meningkatkan kemudahan akses untuk pelanggan untuk mendapatkan pelayanan. Akses pelayanan melalui layanan langsung, melalui email, telepon, dan media sosial (WA, Facebook, Instagram) dan Live Chat</p>	01/03/2022	Close	-
				<p>2. Waktu Penyelesaian Percepatan pelayanan melalui inovasi layanan publik inovasi melalui kegiatan cangkruan, gempur jatim, Sippotra, Suramadu, Klinik POM, Si Abang, dan Pinarak Rek dimana semua inovasi-inovasi dalam pelayanan publik telah terintegrasi dengan rencana aksi di Reformasi Birokrasi di BBPOM di</p>	01/03/2022	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				Surabaya 3. Sarana dan Prasarana Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik fasilitas layanan berupa penggunaan 4 ruang layanan, yaitu ruang layanan informasi dan pengaduan, ruang layanan SKI/SKE, Ruang layanan Taman dan Ruang Layanan Pengaduan khusus	01/03/2022	Close	-
27	Balai Besar POM di Serang	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan a. Mensosialisasikan kembali jadwal pelayanan informasi dan pengaduan termasuk jadwal layanan via hotline/wa b. Pelanggan selanjutnya akan diberikan copy dari form hasil konsultasi c. Template SOP diberikan untuk pelaku usaha pangan UMKM d. Sosialisasi kembali bahwa fasilitasi pengujian untuk UMKM (hanya berlaku untuk UMKM yang didampingi) dan hanya berlaku 1 jenis produk Memfasilitasi UMKM ke program uji gratis di instansi lain contoh di UPTD Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Provinsi Banten 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Akan dijadwalkan Desk CAPA bulanan untuk sarana dengan syarat tertentu (telah melakukan pendaftaran desk capa dan telah tersubmit CAPA) b. Informasi jadwal sertifikasi sudah bisa diakses pada aplikasi trambesi c. Pelanggan selanjutnya akan diberikan copy dari form hasil konsultasi 3. Sarana dan Prasarana a. Menambah Koleksi bahan bacaan, selain surat kabar akan ditambah dengan tabloid dan majalah lain b. Pada bulan Mei BBPOM di Serang sudah melaunching aplikasi Trambesi (Tracking berkas sertifikasi) yang dapat memberikan informais terkait status berkas permohonan antara lain status kelengkapan berkas, sedang proses penjadwalan, dsb.	01/01/2022	Close	-
					01/01/2022	Close	-
28	Balai Besar POM di Denpasar	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan	Melaksanakan RTM dengan mengundang pelaku usaha yang melaksanakan pengujian dalam rangka registrasi produk di BPOM	17/07/2021	Open	Belum terdapat rencana aksi untuk unsur U7 (Perilaku Pelaksana) yang mengalami penurunan terbesar (turun sebesar 2,01) apabila dibandingkan dengan



No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
			dilakukan				hasil survei tahun sebelumnya
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>1. Persyaratan Telah dilakukan tanggal 10 Mei 2021 untuk FKP dan penetapan SP terbaru tanggal 11 Mei 2021</p> <p>2. Sistem Mekanisme dan prosedur Telah dilaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen yang melibatkan pelaku usaha yang merupakan pelanggan pelayanan Pengujian untuk memberikan Masukan pada tanggal 23 dan 24 Juni 2021 . Dengan Keputusan dibuatkan jadwal piket per Agustus 2021 untuk petugas laboratorium untuk mempermudah berkoordinasi terkait pengujian sampel.</p> <p>3. Biaya/Tarif Sosialisasi kembali Harga/Tarif Pelayanan di Media Sosial dimasukkan juga list harga sesuai PP No 32 tahun 2017 di Standar Pelayanan Publik. Publikasi ini telah dilakukan di subsite denpasar.pom.go.id per Agustus 2021.</p>	01/01/2022	Close	-
					01/01/2022	Close	-
					01/01/2022	Close	-
29	Balai Besar POM di Mataram	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>1. Waktu Pelayanan Sosialisasi standar layanan publik kepada masyarakat luas agar masyarakat mengetahui standar pelayanan publik BBPOM di Mataram dengan baik terutama terkait waktu layanan</p> <p>2. Respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan Sosialisasi standar layanan publik dan pemberian pendampingan kepada UMKM yang sedang dalam proses pengajuan izin edar Badan POM terutama terkait penggunaan aplikasi</p> <p>3. Kemudahan pemenuhan persyaratan Melakukan reviu terhadap kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan dan sosialisasi hasil reviu kepada masyarakat luas agar persyaratan layanan publik BBPOM di Mataram dapat diketahui dan difahami dengan baik oleh masyarakat</p>	01/01/2022	Close	-
					01/01/2022	Close	-
					01/01/2022	Close	-
30	Balai Besar POM di Pontianak	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>1. Produk Spesifikasi Jasa Layanan Meningkatkan sosialisasi mengenai layanan publik melalui medsos</p> <p>2. Sarana dan Prasarana Renovasi ruang pelayanan publik menjadi lebih luas dan nyaman</p> <p>3. Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan informasi dan pengaduan, layanan pengujian dapat dilakukan secara langsung melalui WA</p>	31/12/2021	Close	-
					31/12/2021	Close	-
					31/12/2021	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
31	Balai Besar POM di Palangka Raya	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sarana dan Prasarana Memperluas area pelayanan publik dengan melepas sekat yang sebelumnya ada, memperbaiki dan menyediakan toilet khusus pelanggan difabel, menyediakan area parkir khusus untuk pelanggan difabel, menyediakan area bermain anak, menyediakan spot untuk informasi yang terkini, menyediakan mesin EDC sebagai alat untuk mempermudah pembayaran	01/01/2022	Close	-
				2. Persyaratan Membuat inovasi Kahayan (Kemudahan dalam Layanan Pengujian), yaitu: komitmen untuk mempercepat penyelesaian hasil uji sampel sidik (MDMA dan Exctasy) dari 4 HK menjadi 1 HK dan layanan penerimaan sampel di hari libur/Sabtu/Minggu, Fasilitas pendampingan pendaftaran produk dengan cara jemput bola dibantu dengan aplikasi e-UMKM Harati	01/01/2022	Close	-
				3. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan monitoring dan evaluasi serta kaji ulang dokumen terkait prosedur pelayanan publik	01/01/2022	Close	-
				4. Penanganan pengaduan, saran dan masukan Menyediakan ruang pengaduan khusus dan kotak saran/masukan, melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan yang masuk	01/01/2022	Close	-
				5. Produk spesifikasi jenis pelayanan Publikasi standar layanan dan jenis layanan melalui berbagai media (cetak, elektronik, luar ruang, subsite dan medsos) dan di setiap kegiatan yang dilaksanakan balai	01/01/2022	Close	-
32	Balai Besar POM di Banjarmasin	3		1. Sarana dan Prasarana a. Menyediakan mesin EDC untuk pembayaran biaya pengujian (saat ini sudah ada mesin EDC BRI dan BNI) b. Mendata email untuk pengiriman hasil uji	01/01/2022	Close	-
				2. Persyaratan Sosialisasi melalui media sosial dan forum komunikasi publik	01/01/2022	Close	-
				3. Biaya/Tarif; Produk spesifikasi jenis layanan Sosialisasi melalui media sosial dan forum komunikasi publik	01/01/2022	Close	-
33	Balai Besar POM di Samarinda	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	1. Sarana dan Prasarana BBPOM di Samarinda sedang dalam proses pembangunan gedung, akan dilakukan penataan dan penambahan sarana prasarana terkait pelayanan publik, antara lain : Ruang Lobby di depan ruang tunggu layanan publik, menambahkan kotak kepuasan pelanggan, pelayanan minuman gratis untuk pelanggan (penyediaan coffee maker) dan penyediaan alat pengukuran tekanan darah mandiri ini diharapkan konsumen	31/12/2021	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				dapat memantau tekanan darahnya sendiri.			
				2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Melakukan monitoring dan evaluasi serta kaji ulang dokumen terkait prosedur pelayanan publik	31/12/2021	Close	-
				3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publikasi Standar Layanan Publik melalui Media Sosial, Media Cetak dan Baliho serta membuat leaflet terkait registrasi obat dan makanan dan mempublikasikan di media sosial dan website	31/12/2021	Close	-
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sarana dan Prasarana BBPOM di Samarinda sedang dalam proses pembangunan gedung, akan dilakukan penataan dan penambahan sarana prasarana terkait pelayanan publik, antara lain: Ruang Lobby di depan ruang tunggu layanan publik, menambahkan kotak kepuasan pelanggan, pelayanan minuman gratis untuk pelanggan (penyediaan coffee maker) dan penyediaan alat pengukuran tekanan darah mandiri ini diharapkan konsumen dapat memantau tekanan darahnya sendiri.	01/01/2022	Close	-
				2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Melakukan monitoring dan evaluasi serta kaji ulang dokumen terkait prosedur pelayanan publik (Memangkas waktu uji sampel pihak ketiga dari 3 hari kerja menjadi 1 hari kerja saja) dengan Inovasi BPOM YES	01/01/2022	Close	-
				3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publikasi Standar Layanan Publik melalui Media Sosial, Media Cetak dan Baliho serta membuat leaflet terkait registrasi obat dan makanan dan mempublikasikan di media sosial dan website	01/01/2022	Close	-
34	Balai Besar POM di Manado	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Sosialisasi Prosedur Pelayanan Publik, terutama di pelayanan registrasi yang mendapat nilai terendah dari lima pelayanan Rencana Tindak Lanjut yang akan dilakukan adalah : a. Promosi saat KIE (Baik Luring Maupun di Radio) terkait prosedur pelayanan di BBPOM Manado, terutama terkait prosedur pendaftaran dan kemudahan konsultasi b. Iklan Layanan Masyarakat di radio terkait Prosedur dan Persyaratan, terutama dalam mengurus izin edar ( Prioritas Registrasi Pangan)	01/01/2022	Close	-
				2. Persyaratan Sosialisasi Persyaratan terkait pendaftaran produk kepada masyarakat, karena masih banyak masyarakat tidak tahu mengenai persyaratan yang diperlukan untuk pendaftaran produk	01/01/2022	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				<p>Rencana Tindak Lanjut yang akan dilakukan adalah :</p> <p>a. Promosi saat KIE (Baik Luring Maupun di Radio) terkait prosedur pelayanan serta Persyaratan yang perlu dipersiapkan, terutama terkait prosedur pendaftaran dan kemudahan konsultasi</p> <p>b. Iklan Layanan Masyarakat di radio terkait Prosedur dan Persyaratan, terutama dalam mengurus izin edar (Prioritas Registrasi Pangan)</p>			
				<p>3. Sarana dan Prasarana Pembangunan Gedung Layanan Publik yang ditargetkan selesai pada akhir tahun 2021 (Terkait saran dan Masukan yang masuk melalui SAPA APIP, telah ditindaklanjuti dalam laporan evaluasi pelayanan publik yang telah diupload pada link evaluasi RB Balai Besar POM di Manado). Rencana Tindak Lanjut :</p> <p>a. Gedung Pelayanan Publik telah selesai dibangun dan dapat digunakan</p> <p>b. Pemenuhan Detail persyaratan yang ada dalam standar pelayanan publik akan kami sampaikan bertahap.</p>	01/01/2022	Close	-
35	Balai Besar POM di Makassar	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	Perbaiki sarana dan prasarana pelayanan	30/06/2021	Close	-
				Perbaiki standar pelayanan	31/07/2021	Close	-
				Melaksanakan forum komunikasi publik	30/06/2021	Close	-
		3		1. Persyaratan Revisi standar pelayanan	01/01/2022	Close	-
				2. Sistem Mekanisme dan prosedur Sosialisasi standar pelayanan kepada pelanggan melalui kegiatan customer gathering	01/01/2022	Close	-
				3. Sarana dan prasarana Perbaiki sarana dan prasarana standar pelayanan	01/01/2022	Close	-
36	Balai Besar POM di Jayapura	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan	01/01/2022	Close	-
				2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	01/01/2022	Close	-
				a. Review Standar Pelayanan b. Membuat leaflet mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan publik Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan			
				3. Waktu Penyelesaian	01/01/2022	Close	-
				a. Peningkatan kompetensi pelaksana layanan (Pelatihan Pelayanan Prima) sehingga petugas mampu memberikan respon			

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				yang cepat dalam melakukan pelayanan b. Menambah jumlah petugas di loket pelayanan sehingga tidak ada antrian pelanggan			
37	Balai POM di Jambi	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana dan prasarana Petugas akan melakukan ceklist setiap bulan terkait kelengkapan dan kondisi sarana prasarana layanan, untuk menjamin sarana dan prasarana yang diperlukan konsumen lengkap dan dalam keadaan baik</li> <li>2. Penanganan pengaduan saran dan masukan Membuat laporan hasil survei kepuasan masyarakat setiap bulan untuk mengetahui saran dan masukan dari konsumen agar dapat segera dilakukan tindak lanjut</li> <li>3. Biaya / Tarif Membuat informasi mengenai biaya / tarif pelayanan di ruang pelayanan publik dan sosial media</li> </ol>	01/01/2022	Close	-
				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan sosialisasi baik media cetak maupun media elektronik terkait jenis pelayanan yang dimiliki Balai POM di Jambi.</li> <li>2. Menjaga akun Whatsapp yang selalu aktif untuk pemberian informasi terkait pelayanan kepada masyarakat</li> </ol>	01/01/2022	Close	-
				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan sosialisasi baik media cetak maupun media elektronik terkait tata cara pelayanan publik di Balai POM di Jambi.</li> <li>2. Menjaga akun Whatsapp yang selalu aktif untuk pemberian informasi terkait sistem, mekanisme, prosedur kepada masyarakat.</li> </ol>	28/02/2022	Close	-
				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan sosialisasi baik media cetak maupun media elektronik terkait waktu penyelesaian layanan pelayanan publik di Balai POM di Jambi.</li> <li>2. Menjaga akun Whatsapp yang selalu aktif untuk pemberian informasi terkait sistem, mekanisme, prosedur kepada masyarakat.</li> </ol>	28/02/2022	Close	-
38	Balai POM di Bengkulu	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	Telah membuat laporan kajian IPP IPAK dan membuat forum komunikasi publik di tanggal 3 februari 2022	03/02/2022	Open	Rencana aksi belum sesuai, data dukung laporan yang disampaikan belum memuat rencana aksi perbaikan. Agar menyusun rencana aksi nyata perbaikan unsur yang mengalami penurunan terbesar, yaitu U1

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
							Persyaratan, U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, U4 Biaya/Tarif.
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan Melakukan simplifikasi persyaratan pelayanan	01/01/2022	Close	-
				2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	01/01/2022	Close	-
				3. Sarana dan Prasarana Melakukan penataan ulang layout ruang pelayanan publik dan menghitung gap terhadap pemenuhan sarana dan prasarana	01/01/2022	Close	-
39	Balai POM di Batam	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	-	-	Open	Unit belum menginput rencana aksi dan mengirimkan progres TL
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan a. Review Standar Pelayanan b. Publikasi standar pelayanan publik BPOM di Batam secara berkala di media sosial	01/01/2022	Close	-
				2. Sarana-prasarana Menghitung gap terhadap pemenuhan sarana dan prasarana dan melengkapi kekurangannya	01/01/2022	Open	Belum melampirkan data dukung progres rencana aksi terkait unsur Sarana-prasarana
				3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. Review Standar Pelayanan b. Publikasi standar pelayanan publik BPOM di Batam secara berkala di media sosial c. Membuat leaflet mengenai prosedur pendaftaran obat dan makanan	01/01/2022	Close	-
40	Balai POM di Kupang	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sarana dan Prasarana Menyediakan fasilitas penunjang untuk meningkatkan kenyamanan ruang layanan berupa informasi/hiburan melalui televisi di ruang layanan	31/12/2021	Close	-
				2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan a. Meningkatkan monitoring dan evaluasi publikasi hasil pelayanan yang diberikan b. Meningkatkan sosialisasi kepada pengguna layanan di	30/11/2021	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				ruang tunggu dan media sosial			
				3. Persyaratan a. Meningkatkan sosialisasi persyaratan pelayanan b. Simplifikasi informasi persyaratan layanan khususnya untuk sertifikasi	01/08/2021	Close	-
41	Balai POM di Palu	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	1. Persyaratan a. Akan mempublikasikan mengenai pelayanan pengujian dan timeline pengujian di sosial media b. Akan mempublikasikan aplikasi SIPACE dan secara rutin mempublikasikan biaya, parameter uji dan pelacakan sampel di ruang pelayanan publik dan sosial media c. Akan disosialisasikan tata cara pengurusan izin edar di Badan POM melalui sosial media d. Akan dibuatkan jadwal rutin untuk mengupload konten informasi di sosial media e. Akan disosialisasikan tata cara pengurusan izin edar di Badan POM melalui sosial media 2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Akan disosialisasikan nomor whatsapp pelayanan informasi 3. Sarana dan Prasarana a. Akan meningkatkan publikasi kanal sosial media Balai POM di Palu b. Koordinasi dengan bagian Tata Usaha untuk pengaturan lapangan parkir	25/08/2021	Close	-
				2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Akan disosialisasikan nomor whatsapp pelayanan informasi	01/07/2021	Close	-
				3. Sarana dan Prasarana a. Akan meningkatkan publikasi kanal sosial media Balai POM di Palu b. Koordinasi dengan bagian Tata Usaha untuk pengaturan lapangan parkir	01/07/2021	Close	-
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan a. Akan mempublikasikan mengenai pelayanan pengujian dan timeline pengujian di sosial media b. Akan mempublikasikan aplikasi SIPACE dan secara rutin mempublikasikan biaya, parameter uji dan pelacakan sampel di ruang pelayanan publik dan sosial media c. Akan disosialisasikan tata cara pengurusan izin edar di Badan POM melalui sosial media d. Akan dibuatkan jadwal rutin untuk mengupload konten informasi di sosial media e. Akan disosialisasikan tata cara pengurusan izin edar di Badan POM melalui sosial media 2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Akan disosialisasikan nomor whatsapp pelayanan informasi 3. Sarana dan Prasarana a. Akan meningkatkan publikasi kanal sosial media Balai POM di Palu b. Kordinasi dengan bagian Tata Usaha untuk pengaturan lapangan parkir	28/05/2021	Close	-
				2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Akan disosialisasikan nomor whatsapp pelayanan informasi	01/07/2021	Close	-
				3. Sarana dan Prasarana a. Akan meningkatkan publikasi kanal sosial media Balai POM di Palu b. Kordinasi dengan bagian Tata Usaha untuk pengaturan lapangan parkir	01/07/2021	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
42	Balai POM di Kendari	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	-		Open	Unit belum menginput rencana aksi dan mengirimkan progres TL
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sarana dan Prasarana a. Melakukan Renovasi Ruang Pelayanan Publik agar memberikan kenyamanan kepada masyarakat, b. Meningkatkan Fasilitas Pelayanan Seperti Air Putih, Foto Copy	01/01/2022	Close	-
				2. Waktu Penyelesaian a. Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas Inovasi SIJEMPOL (Sistem Jemput Bola Pihak Ketiga) b. Melakukan Evaluasi Terhadap Standar Pelayanan tentang jangka waktu pengujian dan sertifikasi	01/01/2022	Open	Data dukung yang disampaikan belum relevan: 1. Belum ada bukti peningkatan kualitas dan kuantitas inovasi yang dimaksud 2. Belum ada hasil evaluasi standar pelayanan
				3. Biaya Tarif a. Melakukan sosialisasi tentang Biaya Tarif PNBPN pengujian berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 32 tahun 2017 b. Membuat Infografis dan Produk Desain Komunikasi Visual Tentang Informasi Pembayaran, Produk Pihak Ketiga dari UMKM yang tidak mampu menjadi target sampling Balai	01/01/2022	Close	-
43	Balai POM di Ambon	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	1. Sarana dan Prasarana a. Peningkatan Sarana Prasarana: Counter khusus layanan, parkir disabilitas b. Melengkapi sarana: Full AC, Sistem antrian elektronik, Free WiFi, Free Charging, Free Snack	31/05/2022	Close	-
				2. Kompetensi Pelaksana Peningkatan Kompetensi Petugas dengan Pelatihan Service Excellence dan Pelatihan Front Liner	01/06/2022	Open	Agar ditambahkan bukti sertifikat, materi dan dokumentasi kegiatan pelatihan
				3. Biaya/Tarif a. Layanan Informasi dan Pengaduan (Selalu Free) b. Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga PNBPN (Penjelasan	02/06/2022	Close	-



No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				Kepada Pelanggan)			
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sarana dan Prasarana <ol style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan Sarana Prasarana: Counter khusus layanan, parkir disabilitas</li> <li>Melengkapi sarana: Full AC, Sistem antrian elektronik, Free WiFi, Free Charging, Free Snack</li> </ol> </li> <li>Biaya/Tarif <ol style="list-style-type: none"> <li>Layanan Informasi dan Pengaduan Free</li> <li>Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga PNBK (Penjelasan Kepada Pelanggan)</li> </ol> </li> <li>Persyaratan dan Sistem Mekanisme Prosedur Persyaratan dan Sistem Mekanisme Prosedur dituangkan dalam Leaflet, Website, Medsos dan LED (Berdasar Komponen Service Delivery dan Manufacturing)</li> </ol>	01/01/2022	Close	-
				<ol style="list-style-type: none"> <li>Layanan Informasi dan Pengaduan Free</li> <li>Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga PNBK (Penjelasan Kepada Pelanggan)</li> </ol>	01/01/2022	Close	-
				<ol style="list-style-type: none"> <li>Persyaratan dan Sistem Mekanisme Prosedur Persyaratan dan Sistem Mekanisme Prosedur dituangkan dalam Leaflet, Website, Medsos dan LED (Berdasar Komponen Service Delivery dan Manufacturing)</li> </ol>	01/01/2022	Close	-
42	Balai POM di Pangkalpinang	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sistem, Mekanisme dan Prosedur Lebih intensif mempublikasikan Prosedur/ Alur Pelayanan yang ada di Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi</li> <li>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Lebih intensif mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan yang ada pada Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi</li> <li>Sarana dan Prasarana</li> <li>Perbaikan Ruang Pelayanan Publik dengan penambahan Kamar Mandi, Musholla, Printer/Fotocopy, Tempat Charger.</li> </ol>	01/01/2022	Close	-
				<ol style="list-style-type: none"> <li>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Lebih intensif mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan yang ada pada Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi</li> </ol>	01/01/2022	Close	-
				<ol style="list-style-type: none"> <li>Sarana dan Prasarana Perbaikan Ruang Pelayanan Publik dengan penambahan Kamar Mandi, Musholla, Printer/Fotocopy, Tempat Charger.</li> </ol>	01/01/2022	Close	-
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sistem, Mekanisme dan Prosedur Lebih intensif mempublikasikan Prosedur/ Alur Pelayanan yang ada di Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi</li> <li>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Lebih intensif mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan yang ada pada Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi</li> <li>Sarana dan Prasarana Perbaikan Ruang Pelayanan Publik dengan penambahan Kamar Mandi, Musholla, Printer/Fotocopy, Tempat Charger.</li> </ol>	01/01/2022	Close	-
				<ol style="list-style-type: none"> <li>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Lebih intensif mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan yang ada pada Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi</li> </ol>	01/01/2022	Close	-
				<ol style="list-style-type: none"> <li>Sarana dan Prasarana Perbaikan Ruang Pelayanan Publik dengan penambahan Kamar Mandi, Musholla, Printer/Fotocopy, Tempat Charger.</li> </ol>	01/01/2022	Close	-
43	Balai POM di Gorontalo	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur <ol style="list-style-type: none"> <li>Prioritas penyelesaian pengujian sampel pihak ketiga sesuai permintaan pelanggan, untuk kondisi tertentu dilakukan penugasan di luar jam kerja (lembur)</li> <li>Pengawasan pelaku usaha yang ingin mendaftarkan produk obat dan makanan dengan pendampingan dan jemput bola</li> </ol> </li> </ol>	01/01/2022	Close	

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				2. Persyaratan Penyampaian persyaratan melalui media whatsapp dan media sosial bagi masyarakat yang tidak bisa langsung datang ke BPOM	01/01/2022	Close	-
44	Balai POM di Manokwari	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	Analisis IPP IPAK BPOM Manokwari, mempublikasikan spesifikasi jenis layanan yang dimiliki Balai POM di Manokwari	30/10/2021	Close	-
				KajianTrend Nilai SKM BPOM Manokwari, publikasi terkait prosedur mekanisme layanan yang dimiliki Balai POM di Manokwari	30/10/2021	Close	-
				Rencana Aksi TL Hasil SKM Tahun 2021, inovasi terkait percepatan hasil pengujian terutama sabu-sabu timeline 3HK menjadi 1HK, ganja 5HK menjadi 3HK	30/10/2021	Close	-
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Waktu Penyelesaian Pelayanan Melaksanakan inovasi JinarOne yaitu inovasi yang memberikan percepatan hasil waktu pengujian	01/01/2022	Close	
				2. Biaya/Tarif Tarif masih dirasa mahal oleh konsumen. Sedangkan biaya/tarif pengujian sampel pihak ke-3 mengacu pada daftar tarif PP.32 Tahun 2017	01/01/2022	Close	-
				3. Sarana dan Prasarana Menghitung kembali gap terhadap pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan publik dan segera melengkapi kekurangan sarana dan prasarana yang belum ada di Balai POM di Manokwari	01/01/2022	Close	-
45	Balai POM di Mamuju	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	1. Kompetensi Pelaksana a. Pelatihan berbasis kompetensi kepada seluruh petugas pelayanan publik dan dilanjutkan dengan diseminasi b. Petugas mengikuti pelatihan pelayanan publik mandiri yang ada pada aplikasi IDEAS	14/02/2022	Close	-
				2. Perilaku Pelaksana a. Pelatihan berbasis kompetensi kepada seluruh petugas pelayanan publik dan dilanjutkan dengan diseminasi b. Melaksanakan sosialisasi yang lebih intens kepada seluruh petugas layanan publik terkait Budaya 5S	14/02/2022	Close	-
				3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pelatihan terkait Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan kepada Petugas Pelayanan Publik utamanya petugas Layanan Informasi dan Pengaduan b. Menyediakan layanan konsultasi informasi dan pengaduan menggunakan aplikasi Whatsapp Bisnis dengan fitur autorespon untuk pelayanan yang cepat dan optimal c. Menghadirkan layanan mobil layanan informasi dan	14/02/2022	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				edukasi keliling (BIYANKA) untuk memperluas jangkauan penyebaran informasi dan kemudahan akses layanan informasi dan pengaduan bagi masyarakat yang berada di lokasi yang jauh dari kantor BPOM di Mamuju			
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Biaya/Tarif Pelayanan Sosialisasi terkait Biaya/Tarif Pelayanan Publik BPOM di Mamuju baik pada saat layanan konsultasi maupun melalui media sosial	01/01/2022	Close	-
				2. Kesesuaian Produk Layanan a. Meningkatkan sosialisasi jenis-jenis layanan yang dilaksanakan oleh Balai POM di Mamuju b. Meningkatkan publikasi standar Pelayanan Publik BPOM di Mamuju	01/01/2022	Close	-
				3. Kompetensi petugas Melaksanakan pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan kompetensinya dan dilanjutkan dengan diseminasi	01/01/2022	Close	-
				4. Sarana dan Prasarana Pembenahan sarana prasarana layanan publik pada ruang Layanan Publik BPOM di Mamuju	01/01/2022	Close	-
46	Balai POM di Sofifi	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	Mempublikasikan produk dan spesifikasi layanan yang termasuk dalam standar pelayanan publik melalui media sosial dan media cetak Tahun 2021	24/02/2022	Close	-
				Mempublikasikan standar pelayanan publik yang berisi waktu/lama penyelesaian	21/02/2022	Close	-
				Diseminasi Pelatihan Pelayanan Publik kepada petugas pelayanan BPOM di Sofifi	31/03/2022	Close	-
				Melakukan monitoring secara rutin terhadap penanganan pengaduan saran dan masukan per triwulan	10/01/2022	Close	-
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sistem, mekanisme dan prosedur a. Melaksanakan kegiatan Forum Komunikasi Publik b. Pembuatan Leaflet, Buku terkait dengan Standar Pelayanan dan Alur pengaduan dan permintaan informasi	04/06/2021	Close	-
				2. Sarana dan Prasarana a. Penyediaan meja layanan b. Roadmap Laboratorium BPOM di Sofifi	05/11/2021	Close	-
				3. Persyaratan Publikasi persyaratan layanan melalui berbagai media	31/05/2021	Close	-
49	Balai POM di Tarakan	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Memasang daftar dan jenis layanan yang dapat dilakukan oleh ULPK Loka POM di Kota Tarakan kepada konsumen	31/07/2022	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
			terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	2. Sarana dan Prasarana a. Membuat brosur tentang proses pendaftaran pangan olahan, persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran, dan tarif pendaftaran sesuai PNBP b. Memasang maklumat pelayanan di ruang ULPK	31/01/2022	Close	-
				3. Persyaratan Membuat standing banner, brosur dan infografis medsos tentang produk, persyaratan dan prosedur layanan yang diberikan Balai POM di Tarakan	31/12/2022	Close	-
50	Loka POM di Kota Lubuk Linggau	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Mempublish maklumat pelayanan 2. Kompetensi Pelaksana mengsusulkan petugas untuk mengikuti kegiatan pelatihan pelayanan publik"	31/12/2022	Open	Agar menyampaikan data dukung mengenai unsur U6 yaitu bukti telah mengikuti pelatihan pelayanan publik
				2. Telah dilaksanakan pengadaan HP untuk penunjang pelayanan	31/12/2023	Close	-
				3. Persyaratan Pelayanan Membuat alur persyaratan pelayanan melalui sosial media dalam bentuk infografis atau video grafis	31/12/2021	Close	-
51	Loka POM di Kabupaten Banyumas	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan Pelayanan Membuat leaflet yang berisikan tentang persyaratan dan alur pendaftaran izin edar produk untuk memudahkan pemohon dalam pelaksanaannya	01/01/2022	Close	-
				2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Mendata Call Center atau kontak PIC BPOM Pusat dalam hal pendaftaran produk setiap komoditi dan PIC Linsek yang ada kaitannya dengan proses pendaftaran izin edar produk	01/01/2022	Close	-
				3. Sarana dan Prasarana Membuat nyaman mungkin situasi dan kondisi lingkungan kantor maupun loket MPP dengan memberikan papan nama petugas di meja registrasi, menyediakan permen dan membuat meja konsultasi selalu bersih dan tertata. Selain itu juga membuat jadwal sebagai admin untuk membalas pertanyaan pemohon melalui sosial media.	01/01/2022	Close	-
52	Loka POM di Kota Baubau	1	Apabila ada, menyusun rencana aksi per jenis layanan untuk unsur pelayanan dengan mutu pelayanan C	1. Sarana dan Prasarana Mengusulkan pengadaan sarana penunjang seperti AC, PC/layar sentuh dan Charging Corner untuk kenyamanan serta memudahkan konsumen mengakses informasi terkait obat dan makanan.	25/02/2022	Open	Data dukung belum lengkap. Belum ada bukti dukung pengadaan sarana penunjang seperti AC

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan a. Memaksimalkan pemanfaatan media sosial sebagai sarana KIE dan sarana pengaduan masyarakat. b. Menyebarluaskan kontak Whatsapp Loka POM di Kota Baubau agar masyarakat dapat dengan lebih mudah dalam permintaan informasi dan pengaduan terkait obat dan makanan. c. Membuat alur Pendampingan UMKM dan alur standar pelayanan Informasi dan Pengaduan di Loka POM di Kota Baubau	25/02/2022	Close	-
				3. Kesesuaian Produk Pelayanan Membuat flyer/poster/leaflet terkait produk pelayanan di Loka POM di Kota Baubau yang dapat di bawa pulang	25/02/2022	Close	-
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sarana dan Prasarana Mengusulkan pengadaan sarana penunjang seperti AC, PC/layar sentuh dan Charging Corner untuk kenyamanan serta memudahkan konsumen mengakses informasi terkait obat dan makanan.	01/01/2022	Open	Data dukung belum lengkap. Belum ada bukti dukung pengadaan sarana penunjang seperti AC
				2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan a. Memaksimalkan pemanfaatan media sosial sebagai sarana KIE dan sarana pengaduan masyarakat. b. Menyebarluaskan kontak Whatsapp Loka POM di Kota Baubau agar masyarakat dapat dengan lebih mudah dalam permintaan informasi dan pengaduan terkait obat dan makanan. c. Membuat alur Pendampingan UMKM dan alur standar pelayanan Informasi dan Pengaduan di Loka POM di Kota Baubau	01/01/2022	Close	-
				3. Kesesuaian Produk Pelayanan Membuat flyer/poster/leaflet terkait produk pelayanan di Loka POM di Kota Baubau yang dapat di bawa pulang	01/01/2022	Close	-
				4. Menyediakan alur registrasi sebagai aksi tindak lanjut atas nilai survei Kepuasan masyarakat terkait persyaratan (U1)	24/02/2022	Close	-
53	Loka POM di Kabupaten Bogor	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sarana dan Prasarana Menyediakan ruang pelayanan konsultasi yang lebih luas, lebih terang dan memadai	01/01/2022	Close	-
				2. Kesesuaian Produk Pelayanan Memasang maklumat pelayanan	01/01/2022	Close	-
				3. Persyaratan Pelayanan Membuat alur permintaan layanan informasi dan pengaduan melalui media informasi	01/01/2022	Close	-
54	Loka POM di Kota Dumai	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga)	1. Sarana dan Prasarana Mengusulkan pengadaan perangkat touchscreen, dummy	01/01/2022	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
			unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>produk, untuk penunjang pelayanan</li> <li>2. Persyaratan               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Membuat leaflet persyaratan pelayanan</li> <li>b. Membuat alur dan persyaratan pelayanan di sosial media</li> </ul> </li> <li>3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Membuat alur layanan permintaan informasi dan pengaduan</li> <li>b. Membuat official whatsapp Loka POM di Kota Dumai untuk mempermudah akses masyarakat dalam melakukan permintaan layanan</li> </ul> </li> </ul>	01/01/2022	Close	-
55	Loka POM di Kabupaten Ende	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana dan Prasarana               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Akan dilakukan penambahan sekat untuk area pelayanan publik pada tahun 2022</li> <li>b. Penataan Ruang Pelayanan Publik dengan AC, kursi, meja, laptop, brosur, Air Minum, dll</li> <li>c. Pembuatan Charging Box</li> <li>d. Penambahan acces point wifi bagi konsumen secara gratis untuk pelayanan publik</li> </ul> </li> <li>2. Persyaratan Pelayanan               <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat dan memasang maklumat pelayanan</li> </ul> </li> <li>3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menyebarkan nomor Whatsapp Loka POM di Kabupaten Ende kepada masyarakat maupun stakeholder</li> <li>b. Membuat grup Whatsapp yang berisi fasilitator Loka POM di Kabupaten Ende dan pelaku usaha Obat dan Makanan</li> <li>c. Membuat katalog harga pengujian pihak ke-3</li> <li>d. Membuat google site Loka POM di Kabupaten Ende bila ingin melihat FAQ, alur pelayanan, katalog harga</li> </ul> </li> </ul>	01/01/2021	Open	Menunggu data dukung atas rencana aksi sbagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Penataan Ruang Pelayanan Publik dengan AC, kursi, meja, laptop, brosur dan Air Minum (Timeline 31 Desember 2022)</li> <li>2. Pembuatan Charging Box (Timeline 31 Desember 2022)</li> <li>3. Penambahan acces point wifi bagi konsumen secara gratis untuk pelayanan publik (Timeline 31 Desember 2022)</li> </ul>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Persyaratan Pelayanan               <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat dan memasang maklumat pelayanan</li> </ul> </li> <li>3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menyebarkan nomor Whatsapp Loka POM di Kabupaten Ende kepada masyarakat maupun stakeholder</li> <li>b. Membuat grup Whatsapp yang berisi fasilitator Loka POM di Kabupaten Ende dan pelaku usaha Obat dan Makanan</li> <li>c. Membuat katalog harga pengujian pihak ke-3</li> <li>d. Membuat google site Loka POM di Kabupaten Ende bila ingin melihat FAQ, alur pelayanan, katalog harga</li> </ul> </li> </ul>	01/01/2021	Close	-
56	Loka POM di Kabupaten Jember	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan Pelayanan               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Membuat leaflet persyaratan pelayanan</li> <li>b. Membuat alur permintaan informasi dan layanan</li> </ul> </li> </ul>	01/01/2021	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
			terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	c. Melaksanakan KIE Media Cetak dan Media Sosial			
				2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Membuat alur layanan permintaan informasi dan pengaduan b. Mencantumkan Contact Person pada setiap media KIE Yang dibuat c. Membuat katalog pada Whatsapp yang berisi formulir dan leaflet terkait pendaftaran	01/01/2021	Close	-
				3. Sarana dan Prasarana Mengusulkan pengadaan sarana dan prasarana	01/01/2021	Close	-
				4. Waktu (U3) a. membuat dokumen monitoring timeline pengaduan b. Membuat infografis terkait jam layanan	31/01/2021	Close	-
				5. Biaya/Tarif (U4) Menambahkan informasi tarif layanan sesuai PNBPN pada katalog whatsapp	31/10/2021	Close	-
				6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Memasang maklumat pelayanan	31/01/2021	Close	-
				7. Kompetensi (U6) a. Mengirimkan data calon peserta pelayanan publik ke PPSPDM b. Membuat analisa gap kompetensi dan usulan pengembangan kompetensi petugas	30/06/2021	Close	-
				8. Perilaku (U8) Melakukan pelatihan internal mengenai Pelayanan Prima	31-12-2021	Close	-
				9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Melakukan publikasi mengenai panel pengaduan masyarakat dengan membuat infografis b. Membuat dokumen monitoring timeline pengaduan	31/08/2021	Close	-
				Saran dari responden: masyarakat mohon diberikan checklist persyaratan manual a. memasukkan leaflet mengenai informasi persyaratan pendaftaran melalui katalog whatsapp	31-10-2021	Close	-
				Saran dari responden: Perlu sering mengadakan sosialisasi (online/offline) tentang fungsi, syarat dan prosedur dan perijinan dari BPOM untuk UMKM a. Mengadakan KIE secara langsung, KIE melalui media cetak, KIE melalui media elektronik, dan KIE melalui media sosial terkait perijinan BPOM pada UMKM	30/06/2021	Close	-
				Saran dari responden: perlu adanya website khusus loka setempat yang bisa memudahkan live chat dan tercantum contoh-	31/12/2021	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				contoh pelayanan di dalamnya a. menambahkan button link WhatsApp pada website yang telah tersedia b. Melakukan update pada domain website Loka POM di Kabupaten Jember			
57	Loka POM di Kabupaten Kediri	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan Membuat media informasi tentang persyaratan dan alur pelayanan melalui infografis instagram, x banner, dan flyer.	31/10/2021	Close	-
				2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Memberikan kontak nomor layanan yang bisa dihubungi yaitu nomor Whatsapp, nomor telepon, media sosial melalui kartu nama, dan kotak kritik dan saran digital WA: 089661500533 kotak kritik dan saran digital: <a href="https://bit.ly/kritiksaranlokakediri">https://bit.ly/kritiksaranlokakediri</a>	31/10/2021	Close	-
				3. Sarana dan Prasarana Menyediakan air mineral gelas dan permen untuk konsumen dan mengusulkan penambahan sofa ruang tunggu, charging corner, rak majalah dan AC dan perangkat touchscreen untuk mempermudah pelayanan	31/10/2021	Close	-
58	Loka POM di Kabupaten Mimika	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Menyebarkan nomor Whatsapp Loka POM di Kabupaten Mimika kepada masyarakat maupun stakeholder b. Memaksimalkan pemanfaatan media sosial sebagai sarana KIE dan sarana pengaduan masyarakat. c. Membuat google site Loka POM di Kab. Mimika agar masyarakat dapat mengakses informasi lebih banyak terkait layanan yang ada di Loka POM di Kab. Mimika  - Rekomendasi point A telah dilakukan melalui sosial media - Rekomendasi point B dilakukan melalui akun sosial media Loka dan setiap bulan dilakukan monitoring dan evaluasi, salah satu data dukung yang diupload adalah monev pemanfaat KIE melalui sosial media oleh masyarakat. - Rekomendasi point C belum dilaksanakan dikarenakan terbatasnya SDM dan anggaran	01/01/2022	Open	Menunggu realisasi pembuatan google site Loka POM di Kab. Mimika agar masyarakat dapat mengakses informasi lebih banyak terkait layanan yang ada di Loka POM di Kab. Mimika
				2. Sarana dan prasarana a. Mengusulkan rencana pengadaan komputer touch screen untuk mengakses informasi dan layanan Loka POM di Kabupaten Mimika b. Mengusulkan pengadaan charging corner di ruang tunggu ULPK  Rekomendasi point A dan B direncanakan di realisasi di tahun	01/01/2022	Open	Menunggu realisasi usulan : a. Rencana pengadaan komputer touch screen untuk mengakses informasi dan layanan Loka POM di Kabupaten Mimika



No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				2022 dikarenakan terbatasnya anggaran di tahun 2021			b. Pengadaan charging corner di ruang tunggu ULPK
				3. Persyaratan pelayanan Membuat alur permintaan layanan informasi dan pengaduan melalui media informasi Telah dilakukan pembuatan alur layanan permintaan informasi pada SOP mikro Loka Mimika yang dapat diakses oleh petugas dan tamu di ruangan ULPK	01/01/2022	Open	Belum terdapat data dukung terkait alur permintaan layanan informasi dan pengaduan melalui media informasi
59	Loka POM di Kota Surakarta	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Waktu Pelayanan a. Bergabung dengan Mal Pelayanan Publik Jendral Sudirman Kota Surakarta dengan adanya loket Loka POM Kota Surakarta untuk mempermudah masyarakat mendapatkan layanan publik b. Penambahan kanal layanan melalui whatsapp untuk mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan c. Membuat infografis terkait jam layanan dan kanal layanan ULPK yang diposting di media social d. Sosialisasi jam kerja dan kanal layanan ULPK Loka POM di Kota Surakarta saat pelaksanaan Pameran Solo Leading Industry (SLI) di Solo Square	01/01/2022	Close	-
				2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan a. Pembuatan brosur, leaflet dan spanduk untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai jenis layanan Loka POM di Kota Surakarta b. Memasang maklumat pelayanan	01/01/2022	Close	-
				3. Sarana dan Prasarana Mengusahakan hibah tanah untuk mendapatkan guna membangun kantor Loka POM di Kota Surakarta yang lebih luas dan ruang layanan yang lebih memadai dan nyaman, dengan audiensi ke Kejari Surakarta dan Kelurahan Bulakrejo, Kab. Sukoharjo	01/01/2022	Close	-
60	Loka POM di Kabupaten Tangerang	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pembuatan WA chatbot untuk mempermudah konsumen mendapatkan informasi dan mengefisienkan alur pelayanan	01/01/2022	Close	-
				2. Sarana dan Prasarana Mengusulkan rencana pengadaan sarana pendukung layanan publik seperti komputer touch screen, Rak koran majalah, area bermain anak, waftafel dan kulkas untuk ruang laktasi	01/01/2022	Close	-

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
				3. Persyaratan Membuat media KIE berupa x-banner terkait alur pendaftaran	01/01/2022	Close	-
61	Loka POM di Kota Tasikmalaya	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Berpartisipasi dengan Mal Pelayanan Publik Kota Tasikmalaya untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.	08/10/2021	Close	-
				2. Waktu Penyelesaian Membuat fitur chat bot di Whatsapp resmi Loka POM di Kota Tasikmalaya berisi tautan informasi supaya konsumen tetap dapat memperoleh informasi dengan cepat saat petugas sedang tidak ada di tempat.	31/03/2022	Close	-
				3. Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pada unit pelayanan demi memberikan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen	31/12/2021	Close	-
62	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Membuat alur pelayanan serta pengaduan di Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	01/01/2022	Open	Belum terdapat data dukung progres tindak lanjut atas rencana aksi yang telah disampaikan
				2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Membuat produk layanan publik berupa leaflet dan brosur untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi	01/01/2022	Open	Belum terdapat data dukung progres tindak lanjut atas rencana aksi yang telah disampaikan
				3. Sarana dan Prasarana a. Saat ini status Gedung kantor masih berstatus sewa. Ruang ULPK Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar telah ditata dengan baik. b. Inovasi untuk peningkatan pelayanan publik Rencana Aksi Reformasi Birokrasi c. Membuat FAQ (Frequently Asked Questions)/ Pertanyaan yang sering ditanyakan namun menggunakan bahasa daerah, selain itu juga membuat Chatbot di whatsapp sehingga dapat memberikan layanan informasi 24/7 Sistem Jemput Bola dalam rangka sertifikasi Obat dan Makanan (Telah Berjalan)	01/01/2022	Open	Belum terdapat data dukung progres tindak lanjut atas rencana aksi yang telah disampaikan

No.	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi	Catatan
63	Loka POM di Kota Palopo	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan a. Pendampingan pelaku usaha yang akan mengajukan PSB/ Sertifikasi oleh petugas Sertifikasi termasuk persyaratan dan dokumen yang diperlukan. Pendampingan dilakukan melalui chat, telepon maupun video call. b. Penginputan mandiri dokumen administrasi oleh pelaku usaha melalui google form sehingga petugas Sertifikasi dapat mengevaluasi terlebih dahulu kelengkapan dokumen administrasi yang dilampirkan oleh pelaku usaha.	31/12/2021	Close	-
				2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. Pengujian sederhana bahan berbahaya untuk sampel pangan secara gratis. Parameter uji yang ditawarkan: Boraks, Formalin, Methanyl Yellow, Rhodamin B, DNA Porcine, dan Yodium b. Sistem jemput bola pemeriksaan dalam rangka Prasertifikasi Obat dan Makanan c. Mengadakan Bimtek Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik untuk pelaku usaha Pangan Olahan di wilayah pengawasan Loka POM di Kota Palopo d. Mengoptimalkan edukasi terkait CPPOB melalui infografis pada media sosial yang dimiliki oleh Loka POM di Kota Palopo. e. Bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota di wilayah kerja Loka POM di Kota Palopo untuk Bimtek CPPOB	31/12/2021	Close	-
				3. Sarana dan Prasarana Melengkapi sarana dan prasarana layanan publik pada ruang ULPK Loka POM di Kota Palopo	31/12/2021	Close	-

# **INSPEKTORAT UTAMA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**