

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT



2022

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jalan Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) merupakan lembaga pemerintah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan Obat dan Makanan dengan mengedepankan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam pemberian layanan publik kepada masyarakat, Badan POM melaksanakannya sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.

Dukungan pemerintah terhadap pentingnya pengawasan Obat dan Makanan, diwujudkan dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan yang diikuti oleh Peraturan Kepala BPOM Nomor 26 Tahun 2017 sebagaimana telah diganti dengan Peraturan Badan POM Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM, yang didasari semangat penguatan BPOM. Hal ini berdampak antara lain pada perubahan Organisasi dan Tata Kelola, termasuk di dalamnya berupa perubahan nomenklatur dan fungsi-fungsi unit kerja yang melakukan pelayanan publik.

Salah satu misi Badan POM pada Renstra 2020 – 2024 yaitu Pengelolaan pemerintah yang bersih, efektif, dan terpercaya untuk

memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan, sejalan dengan misi presiden ke-8 Pengelolaan pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya. Hal ini dituangkan pula dalam sasaran strategis Badan POM yakni meningkatnya efektivitas pengawasan dan pelayanan publik obat dan makanan, di mana salah satu indikator ukuran keberhasilan peningkatan efektivitas pelayanan publik adalah hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Pandemi Covid-19 menuntut aparat pemerintah untuk beradaptasi dan berinovasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara optimal. Tahun 2022 merupakan tahun penyesuaian untuk segera pulih dan bangkit dari masa-masa penuh tantangan pasca pandemi virus Corona-19 dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam praktik tata kelola pemerintahan.

Tahun 2022 ini, Inspektorat Utama BPOM melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada seluruh Unit Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. Survei dilakukan terhadap 15 (lima belas) Unit Pelayanan Pusat, 34 (tiga puluh

empat) Unit Pelaksana Teknis BB/BPOM dan 39 (tiga puluh sembilan) Unit Pelaksana Teknis Loka POM yang memberikan layanan kepada masyarakat. Responden dalam survei ini adalah pengguna layanan yang berinteraksi secara langsung dengan unit pelayanan publik di BPOM. Seperti diketahui, Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 diharapkan mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik BPOM dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPOM. Terhadap adanya kesenjangan antara kualitas dan harapan pelayanan diharapkan dilakukan tindak

lanjut perbaikan sesuai prioritas masing-masing unit pelayanan publik. Dengan demikian, harapan Presiden bahwa tidak ada lagi pola pikir lama, harus berubah membangun nilai-nilai baru dalam bekerja dan cepat beradaptasi pada perkembangan zaman dapat diwujudkan.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 ini. Pelaksanaan survei dan laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 tentunya masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik positif dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Kami mengharapkan laporan ini bermanfaat bagi seluruh pihak di lingkungan BPOM dan para pemangku kepentingan BPOM.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, 24 November 2022

Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan,



Dr. Penny K. Lukito, MCP

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
C. Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN POM	3
TAHUN 2022	3
A. Gambaran Umum	3
B. Karakteristik Responden Badan POM	6
1. Jumlah Responden	6
2. Profil Responden	9
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM	11
4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan	11
5. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan	13
6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan dan Per Unsur pelayanan	15
BAB III	19
HASIL & RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK	19
BAB IV	82
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	82
A. Kesimpulan	82
B. Rekomendasi	85
LAMPIRAN I	86
DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	86
PADA SATUAN KERJA ESELON I	86
1. Hasil SKM Sekretariat Utama	86
2. Hasil SKM Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	87
3. Hasil SKM Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	88
4. Hasil SKM Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan	89
LAMPIRAN II	91
DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	91
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK	91

1. Hasil SKM Biro Hukum dan Organisasi	91
2. Hasil SKM Direktorat Registrasi Obat	95
3. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor.....	102
4. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor.....	108
5. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif.....	110
6. Hasil SKM Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	114
7. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan.....	122
8. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Kosmetik.....	126
9. Hasil SKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.....	132
10. Hasil SKM Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	133
11. Hasil SKM Direktorat Registrasi Pangan Olahan	140
12. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan.....	152
13. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	155
14. Hasil SKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	157
15. Hasil SKM Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	159
16. Hasil SKM BBPOM di Banda Aceh.....	164
17. Hasil SKM BBPOM di Medan	166
18. Hasil SKM BBPOM di Padang	169
19. Hasil SKM BBPOM di Pekanbaru	172
20. Hasil SKM BBPOM di Palembang.....	174
21. Hasil SKM BBPOM di Bandar Lampung	177
22. Hasil SKM BBPOM di Jakarta.....	179
23. Hasil SKM BBPOM di Bandung	183
24. Hasil SKM BBPOM di Semarang	185
25. Hasil SKM BBPOM di Yogyakarta	189
26. Hasil SKM BBPOM di Surabaya	192
27. Hasil SKM BBPOM di Serang.....	196
28. Hasil SKM BBPOM di Denpasar.....	200
29. Hasil SKM BBPOM di Mataram	203

30. Hasil SKM BBPOM di Pontianak.....	205
31. Hasil SKM BBPOM di Palangka Raya	208
32. Hasil SKM BBPOM di Banjarmasin	210
33. Hasil SKM BBPOM di Samarinda	212
34. Hasil SKM BBPOM di Manado.....	214
35. Hasil SKM BBPOM di Makassar.....	216
36. Hasil SKM BBPOM di Jayapura.....	219
37. Hasil SKM BPOM di Jambi.....	221
38. Hasil SKM BPOM di Bengkulu	223
39. Hasil SKM BPOM di Batam	225
40. Hasil SKM BPOM di Kupang.....	227
41. Hasil SKM BPOM di Palu.....	231
42. Hasil SKM BPOM di Kendari.....	233
43. Hasil SKM BPOM di Ambon	235
44. Hasil SKM BPOM di Pangkalpinang	237
45. Hasil SKM BPOM di Gorontalo.....	239
46. Hasil SKM BPOM di Manokwari.....	241
47. Hasil SKM BPOM di Mamuju.....	243
48. Hasil SKM BPOM di Sofifi.....	244
49. Hasil SKM Balai POM di Tarakan	246
50. Hasil SKM Loka POM di Kota Lubuk Linggau.....	247
51. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Banyumas	248
52. Hasil SKM Loka POM di Kota Baubau	249
53. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Bogor.....	250
54. Hasil SKM Loka POM di Kota Dumai	253
55. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Ende	254
56. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Jember	255
57. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Kediri	257
58. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Mimika	259
59. Hasil SKM Loka POM di Kota Surakarta.....	260
60. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Tangerang	263
61. Hasil SKM Loka POM di Kota Tasikmalaya	265
62. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar.....	266

63. Hasil SKM Loka POM di Kota Palopo.....	267
64. Hasil SKM Loka POM di Kota Tanjung Pinang	269
65. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong.....	270
66. Hasil SKM Loka POM di Kota Payakumbuh.....	271
67. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Buleleng	272
68. Hasil SKM Loka POM di Kota Tanjungbalai.....	274
69. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Toba	276
70. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Dharmasraya.....	277
71. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Belitung	278
72. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Sanggau	279
73. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe	281
74. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai.....	282
75. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Merauke	283
76. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah.....	284
77. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan.....	285
78. Hasil SKM Loka POM di Kota Balikpapan.....	286
79. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir.....	288
80. Hasil SKM Loka POM di Kota Sungai Penuh.....	289
81. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang	290
82. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Bima	291
83. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat.....	292
84. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat.....	293
85. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara	294
86. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu	295
87. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Banggai.....	296
88. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Sorong	297
LAMPIRAN III	299
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022 MELALUI APLIKASI SAPAAPIP	299

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan dalam 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, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pengawas Obat dan Makanan, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diterima, yaitu melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Badan Pengawas Obat dan Makanan. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN POM

TAHUN 2022

A. Gambaran Umum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat di Badan POM dilakukan secara online melalui aplikasi SAPA APIP (<https://sapaapip.pom.go.id>) oleh seluruh Unit Pelayanan Publik (UPP) di lingkungan Badan POM sebanyak 88 (delapan puluh delapan) UPP yang terdiri dari 15 Unit Kerja Pusat, 34 Balai Besar/Balai POM dan 39 Loka POM, yaitu:

- a. Unit Pelayanan Publik di lingkungan Badan POM Pusat
 - 1) Biro Hubungan Hukum dan Organisasi
 - 2) Direktorat Registrasi Obat;
 - 3) Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor;
 - 4) Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor;
 - 5) Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif;
 - 6) Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik;
 - 7) Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan;
 - 8) Direktorat Pengawasan Kosmetik;
 - 9) Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik;
 - 10) Direktorat Standardisasi Pangan Olahan;
 - 11) Direktorat Registrasi Pangan Olahan;
 - 12) Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan;
 - 13) Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan;
 - 14) Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan;
 - 15) Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional;
- b. Unit Pelayanan Publik pada Balai Besar/Balai POM
 - 1) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh;
 - 2) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan;

- 3) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang;
- 4) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pekanbaru;
- 5) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang;
- 6) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandar Lampung;
- 7) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jakarta;
- 8) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandung;
- 9) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang;
- 10) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta;
- 11) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Surabaya;
- 12) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang,
- 13) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Denpasar;
- 14) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram;
- 15) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak;
- 16) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya;
- 17) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banjarmasin;
- 18) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Samarinda;
- 19) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Manado;
- 20) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar;
- 21) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jayapura;
- 22) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jambi;
- 23) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu;
- 24) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam;
- 25) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kupang;
- 26) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palu;
- 27) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kendari;
- 28) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Ambon;
- 29) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Pangkalpinang;
- 30) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo;
- 31) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari;
- 32) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Mamuju;
- 33) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi; dan
- 34) Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tarakan.

- c. Unit Pelayanan Publik pada Loka Pengawas Obat dan Makanan (Loka POM)
- 1) Loka POM di Kota Lubuk Linggau;
 - 2) Loka POM di Kabupaten Banyumas;
 - 3) Loka POM di Kota Baubau;
 - 4) Loka POM di Kabupaten Bogor;
 - 5) Loka POM di Kota Dumai;
 - 6) Loka POM di Kabupaten Ende;
 - 7) Loka POM di Kabupaten Jember;
 - 8) Loka POM di Kabupaten Kediri;
 - 9) Loka POM di Kabupaten Mimika;
 - 10) Loka POM di Kota Surakarta;
 - 11) Loka POM di Kabupaten Tangerang;
 - 12) Loka POM di Kota Tasikmalaya;
 - 13) Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar;
 - 14) Loka POM di Kota Palopo;
 - 15) Loka POM di Kota Tanjung Pinang;
 - 16) Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong;
 - 17) Loka POM di Kota Payakumbuh;
 - 18) Loka POM di Kabupaten Buleleng;
 - 19) Loka POM di Kota Tanjungbalai;
 - 20) Loka POM di Kabupaten Toba;
 - 21) Loka POM di Kabupaten Dharmasraya;
 - 22) Loka POM di Belitung;
 - 23) Loka POM di Kabupaten Sanggau;
 - 24) Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe;
 - 25) Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai;
 - 26) Loka POM di Kabupaten Merauke;
 - 27) Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah;
 - 28) Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan;
 - 29) Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir;
 - 30) Loka POM di Kota Sungai Penuh;
 - 31) Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang;
 - 32) Loka POM di Kabupaten Bima;

- 33) Loka POM di Kota Balikpapan;
- 34) Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat;
- 35) Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat;
- 36) Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara;
- 37) Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu;
- 38) Loka POM di Kabupaten Banggai;
- 39) Loka POM di Kabupaten Sorong.

Survei dimulai dari tanggal 4 Maret 2022 s.d. 14 Juni 2022 dan dilakukan terhadap seluruh jenis pelayanan publik pada tiap UPP serta dilakukan pemantauan terhadap pelaksanaan SKM tahun 2022 melalui:

1. Surat Inspektur Utama nomor B-PI.06.07.7.71.03.22.40 tanggal 4 Maret 2022 perihal Pen-yampaian Jadwal, Data Responden dan *Link* Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Serta Monitoring dan Evaluasi Data SKM Tahun 2022 secara Mandiri;
2. Surat Inspektur I nomor B-PI.06.07.71.714.04.22.72 tanggal 19 April 2022 perihal Hasil Monitoring Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2022;
3. Surat Inspektur I nomor B-PI.06.07.71.714.05.22.119 tanggal 30 Mei 2022 perihal Hasil Monitoring Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2022; dan
4. Surat Inspektur Utama nomor B-PI.06.07.7.71.06.22.87 tanggal 29 Juni 2022 perihal Per-mintaan Pemutakhiran Data Perkembangan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.

Seluruh Unit Pelayanan Publik di lingkungan Badan POM telah selesai melaksanakan survei dan menyampaikan rencana tindak lanjut terhadap aspek prioritas yaitu 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah pada setiap jenis pelayanan.

B. Karakteristik Responden Badan POM

1. Jumlah Responden

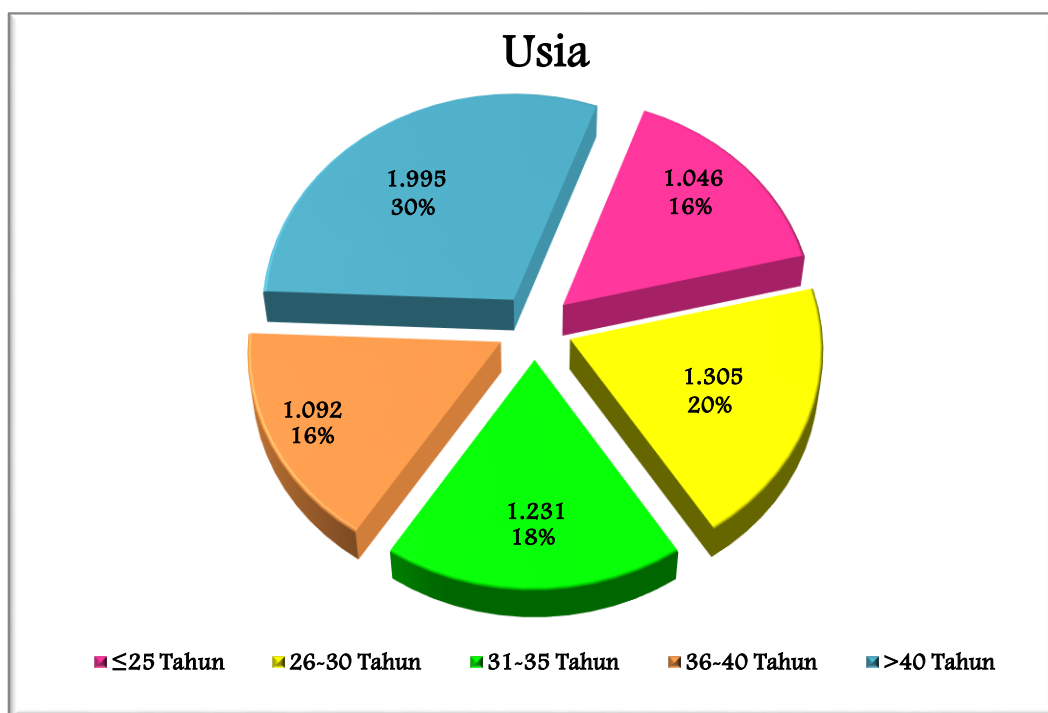
Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan unit pelayanan Badan POM sebanyak **6.669** orang yang terbagi ke dalam 88 (enam puluh) unit pela-yanan, rincian jumlah responden per unit pelayanan sebagai berikut:

No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
1	Biro Hukum dan Organisasi	359
2	Direktorat Registrasi Obat	153
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	51

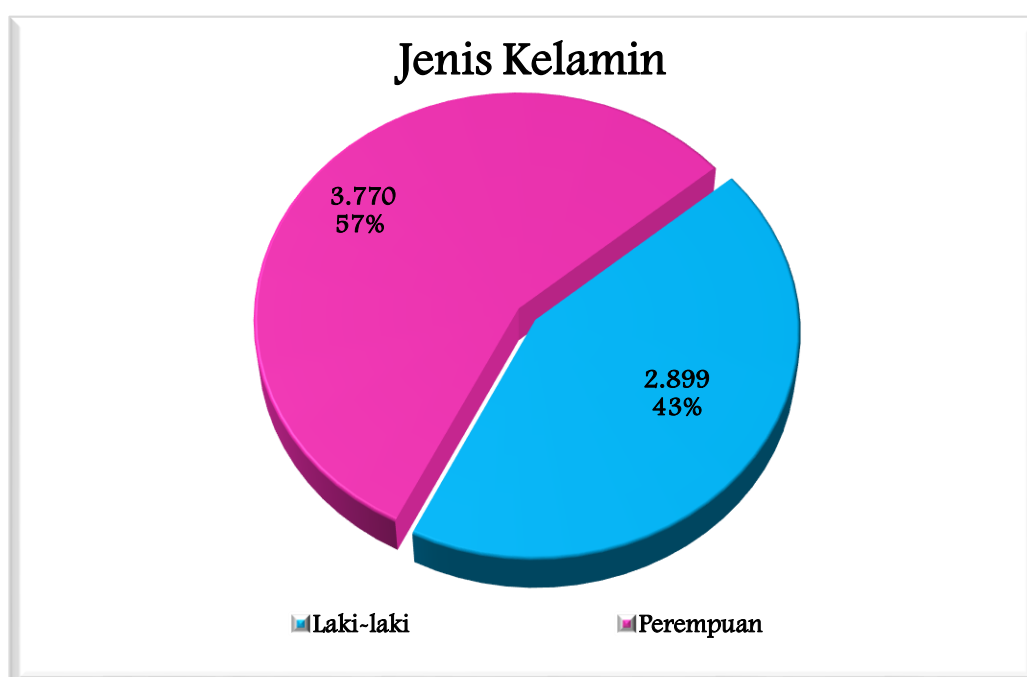
No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	43
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	63
6	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	405
7	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	127
8	Direktorat Pengawasan Kosmetik	252
9	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	4
10	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	183
11	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	302
12	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	203
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	17
14	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	63
15	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	171
16	Balai Besar POM di Banda Aceh	66
17	Balai Besar POM di Medan	96
18	Balai Besar POM di Padang	59
19	Balai Besar POM di Pekanbaru	95
20	Balai Besar POM di Palembang	116
21	Balai Besar POM di Bandar Lampung	75
22	Balai Besar POM di Jakarta	251
23	Balai Besar POM di Bandung	242
24	Balai Besar POM di Semarang	163
25	Balai Besar POM di Yogyakarta	191
26	Balai Besar POM di Surabaya	338
27	Balai Besar POM di Serang	132
28	Balai Besar POM di Denpasar	102
29	Balai Besar POM di Mataram	22
30	Balai Besar POM di Pontianak	84
31	Balai Besar POM di Palangka Raya	88
32	Balai Besar POM di Banjarmasin	52
33	Balai Besar POM di Samarinda	81
34	Balai Besar POM di Manado	18
35	Balai Besar POM di Makassar	150
36	Balai Besar POM di Jayapura	29
37	Balai POM di Jambi	49
38	Balai POM di Bengkulu	79
39	Balai POM di Batam	87
40	Balai POM di Kupang	96
41	Balai POM di Palu	93
42	Balai POM di Kendari	74
43	Balai POM di Ambon	51
44	Balai POM di Pangkalpinang	41
45	Balai POM di Gorontalo	54
46	Balai POM di Manokwari	22
47	Balai POM di Mamuju	23
48	Balai POM di Sofifi	24

No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
49	Balai POM di Tarakan	12
50	Loka POM di Kota Lubuk Linggau	15
51	Loka POM di Kabupaten Banyumas	119
52	Loka POM di Kota Baubau	15
53	Loka POM di Kabupaten Bogor	71
54	Loka POM di Kota Dumai	20
55	Loka POM di Kabupaten Ende	8
56	Loka POM di Kabupaten Jember	91
57	Loka POM di Kabupaten Kediri	88
58	Loka POM di Kabupaten Mimika	6
59	Loka POM di Kota Surakarta	110
60	Loka POM di Kabupaten Tangerang	137
61	Loka POM di Kota Tasikmalaya	32
62	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	5
63	Loka POM di Kota Palopo	27
64	Loka POM di Kota Tanjung Pinang	12
65	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	12
66	Loka POM di Kota Payakumbuh	20
67	Loka POM di Kabupaten Buleleng	22
68	Loka POM di Kota Tanjungbalai	13
69	Loka POM di Kabupaten Toba	6
70	Loka POM di Kabupaten Dharmasraya	6
71	Loka POM di Belitung	20
72	Loka POM di Kabupaten Sanggau	21
73	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe	4
74	Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai	3
75	Loka POM di Kabupaten Merauke	11
76	Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah	21
77	Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan	16
78	Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir	15
79	Loka POM di Kota Sungai Penuh	18
80	Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang	9
81	Loka POM di Kabupaten Bima	15
82	Loka POM di Kota Balikpapan	44
83	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat	12
84	Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat	16
85	Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara	9
86	Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu	24
87	Loka POM di Kabupaten Banggai	11
88	Loka POM di Kabupaten Sorong	14
Total		6.669

2. Profil Responden

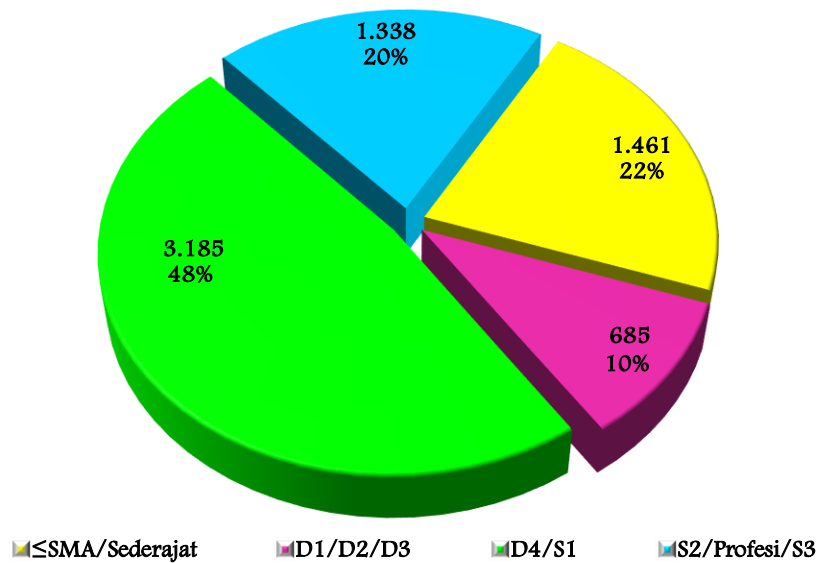


Profil Kelompok Usia Responden



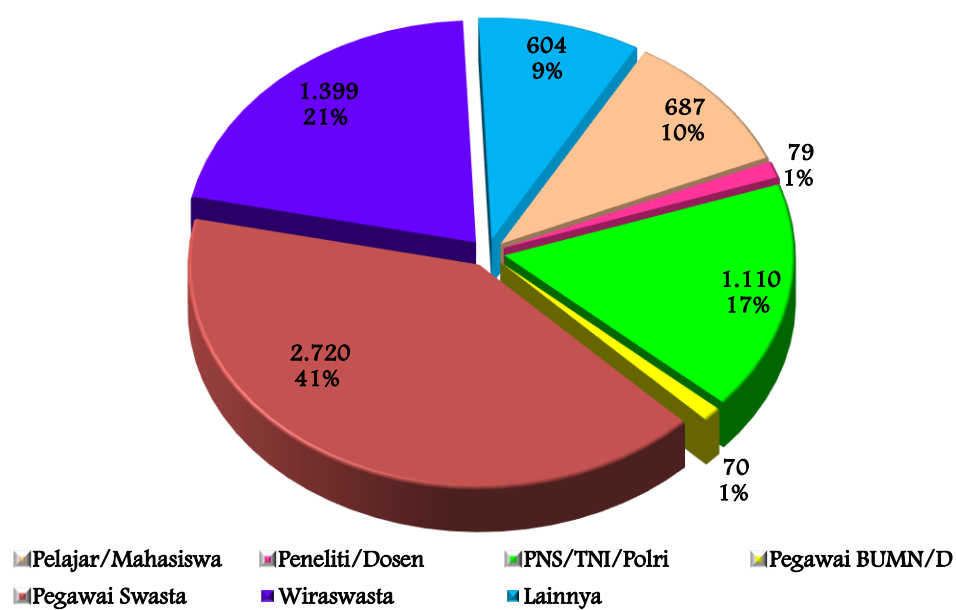
Profil Preferensi Gender Responden

Pendidikan



Profil Kelompok Pendidikan Responden

Pekerjaan

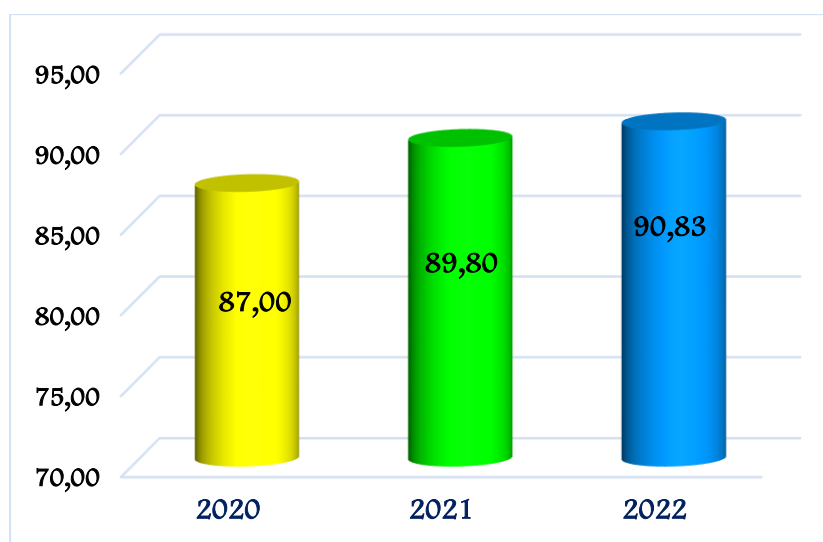


Profil Kelompok Pekerjaan Responden

3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM

Pada Tahun 2022 penetapan target nilai Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap 15 Unit Kerja Pusat, 34 Balai Besar/Balai POM dan 14 Loka POM Mandiri tahun 2021. Sedangkan 25 Loka POM yang Mandiri di tahun 2022 belum masuk sebagai komponen penetapan target.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM Tahun 2022 pada 15 (lima belas) Unit Kerja Pusat, 34 (tiga puluh empat) Balai Besar/Balai POM dan 14 (empat belas) Loka POM, menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **90,83** (sembilan puluh koma delapan puluh tiga) atau mencapai **101,54%** dari target nilai yang telah ditetapkan sebesar 89,45 (delapan puluh sembilan koma empat puluh lima). 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**. Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Badan POM tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 disajikan pada grafik berikut:



4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan	Unsur	2021	2022	Naik/ Turun
Nilai SKM Unit Pelayanan Pusat				
Persyaratan	U1	85,54	86,59	1,05
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2	86,58	87,58	1,00
Waktu Penyelesaian	U3	85,55	86,82	1,27
Biaya/Tarif	U4	85,55	91,21	5,66

Unsur Pelayanan	Unsur	2021	2022	Naik/ Turun
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	87,87	88,68	0,81
Kompetensi Pelaksana	U6	89,31	89,72	0,41
Perilaku Pelaksana	U7	92,10	92,28	0,18
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	87,60	88,79	1,19
Sarana dan Prasarana	U9	86,51	87,29	0,78
Nilai SKM Unit Pelayanan Balai Besar/Balai POM				
Persyaratan	U1	90,65	91,44	0,79
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2	90,67	91,64	0,97
Waktu Penyelesaian	U3	91,28	92,29	1,01
Biaya/Tarif	U4	91,28	92,34	1,06
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	91,21	92,39	1,18
Kompetensi Pelaksana	U6	92,99	93,86	0,87
Perilaku Pelaksana	U7	94,17	94,97	0,80
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	92,39	93,44	1,05
Sarana dan Prasarana	U9	90,40	91,90	1,50
Nilai SKM Unit Pelayanan Loka POM*				
Persyaratan	U1	85,18	88,04	2,86
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2	85,57	87,59	2,02
Waktu Penyelesaian	U3	86,62	89,09	2,47
Biaya/Tarif	U4	86,62	90,05	3,43
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	86,52	88,75	2,23
Kompetensi Pelaksana	U6	88,92	90,91	1,99
Perilaku Pelaksana	U7	91,10	92,61	1,51
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	88,28	91,17	2,89
Sarana dan Prasarana	U9	84,20	87,48	3,28
Nilai SKM Badan POM				
Persyaratan	U1	88,13	89,19	1,06
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2	88,56	89,62	1,06
Waktu Penyelesaian	U3	88,62	89,83	1,21
Biaya/Tarif	U4	90,80	91,64	0,84
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	89,45	90,55	1,10
Kompetensi Pelaksana	U6	91,14	91,94	0,80
Perilaku Pelaksana	U7	93,00	93,66	0,66
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	90,15	91,40	1,25
Sarana dan Prasarana	U9	88,34	89,62	1,28

Keterangan:

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

*) = Merupakan nilai gabungan dari 14 Loka POM yang telah menjadi satker mandiri pada tahun 2021.

5. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan

Unit Pelayanan	Nilai SKM 2021	Nilai SKM 2022	Naik/ Turun	Target 2022	Capaian Target (%)
Nilai SKM Unit Pelayanan Pusat	87,95	88,77	0,82	86,23	102,95
Sekretariat Utama	93,38	95,17	1,79	88,00	108,15
Biro Hukum dan Organisasi	93,38	95,17	1,79	88,00	108,15
Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	89,11	89,04	-0,07	88,00	101,18
Dit. Registrasi Obat	88,54	87,35	-1,19	86,00	101,57
Dit. Pengawasan Produksi Obat, NPP	88,27	90,40	2,13	88,00	102,73
Dit. Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, NPP	90,26	90,73	0,47	90,00	100,81
Dit. Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	90,23	90,90	0,67	88,00	103,30
Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	85,23	86,78	1,55	84,38	102,84
Dit. Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	84,69	86,96	2,27	84,00	103,52
Dit. Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	88,24	88,83	0,59	88,00	100,94
Dit. Pengawasan Kosmetik	84,83	85,35	0,52	84,50	101,01
Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	79,32	92,44	13,12	81,00	114,12
Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan	87,70	86,86	-0,84	85,00	102,19
Dit. Standardisasi Pangan Olahan	89,29	87,02	-2,27	85,00	102,38
Dit. Registrasi Pangan Olahan	84,09	85,58	1,49	85,00	100,68
Dit. Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	91,08	87,51	-3,57	85,00	102,95
Dit. Pengawasan Produksi Pangan Olahan	87,50	85,00	-2,50	85,00	100,00
Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	88,01	91,00	2,99	85,00	107,06
Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	92,66	92,64	-0,02	91,00	101,80
Nilai SKM Unit Pelayanan BB/BPOM	91,73	92,70	0,97	91,50	101,31
Balai Besar POM di Banda Aceh	94,43	91,93	-2,50	96,00	95,76
Balai Besar POM di Medan	92,93	94,64	1,71	92,00	102,87
Balai Besar POM di Padang	93,13	91,65	-1,48	90,50	101,27
Balai Besar POM di Pekanbaru	92,89	96,84	3,95	93,00	104,13
Balai Besar POM di Palembang	92,21	90,93	-1,28	92,00	98,84
Balai Besar POM di Bandar Lampung	94,32	95,62	1,30	93,00	102,82
Balai Besar POM di Jakarta	95,61	96,03	0,42	91,00	105,53
Balai Besar POM di Bandung	93,27	92,37	-0,90	88,00	104,97
Balai Besar POM di Semarang	91,84	94,18	2,34	91,00	103,49
Balai Besar POM di Yogyakarta	91,28	91,85	0,57	90,00	102,06
Balai Besar POM di Surabaya	91,72	91,80	0,08	90,50	101,44
Balai Besar POM di Serang	88,16	93,41	5,25	88,00	106,15
Balai Besar POM di Denpasar	89,56	89,77	0,21	90,10	99,63
Balai Besar POM di Mataram	93,60	99,49	5,89	93,00	106,98
Balai Besar POM di Pontianak	90,80	91,39	0,59	90,50	100,98
Balai Besar POM di Palangka Raya	91,77	93,50	1,73	92,00	101,63

Unit Pelayanan	Nilai SKM 2021	Nilai SKM 2022	Naik/ Turun	Target 2022	Capaian Target (%)
Balai Besar POM di Banjarmasin	91,99	94,28	2,29	91,00	103,60
Balai Besar POM di Samarinda	87,05	87,65	0,60	88,00	99,60
Balai Besar POM di Manado	94,76	95,44	0,68	91,00	104,88
Balai Besar POM di Makassar	92,04	91,90	-0,14	93,00	98,82
Balai Besar POM di Jayapura	91,76	89,40	-2,36	90,50	98,78
Balai POM di Jambi	92,28	93,83	1,55	89,00	105,43
Balai POM di Bengkulu	90,53	95,23	4,70	95,00	100,24
Balai POM di Batam	88,23	87,16	-1,07	89,00	97,93
Balai POM di Kupang	89,99	89,06	-0,93	90,00	98,96
Balai POM di Palu	90,98	92,09	1,11	92,00	100,10
Balai POM di Kendari	90,25	94,49	4,24	91,00	103,84
Balai POM di Ambon	89,48	92,41	2,93	96,00	96,26
Balai POM di Pangkalpinang	92,01	92,46	0,45	91,25	101,33
Balai POM di Gorontalo	94,52	93,66	-0,86	93,00	100,71
Balai POM di Manokwari	92,28	99,33	7,05	99,00	100,33
Balai POM di Mamuju	89,59	94,61	5,02	88,50	106,90
Balai POM di Sofifi	88,73	92,26	3,53	91,50	100,83
Balai POM di Tarakan	85,26	80,86	-4,40	88,00	91,89
Nilai SKM Unit Pelayanan Loka POM	87,05	89,52	2,47	88,17	101,53
Loka POM di Kota Lubuk Linggau	93,46	98,89	5,43	87,50	113,02
Loka POM di Kabupaten Banyumas	89,31	91,66	2,35	90,00	101,84
Loka POM di Kota Baubau	83,42	83,17	-0,25	90,00	92,41
Loka POM di Kabupaten Bogor	87,48	88,17	0,69	88,00	100,19
Loka POM di Kota Dumai	89,39	92,96	3,57	84,00	110,67
Loka POM di Kabupaten Ende	88,02	85,96	-2,06	87,00	98,80
Loka POM di Kabupaten Jember	86,86	91,03	4,17	88,00	103,44
Loka POM di Kabupaten Kediri	87,09	88,33	1,24	88,00	100,38
Loka POM di Kabupaten Mimika	91,67	80,14	-11,53	90,00	89,04
Loka POM di Kota Surakarta	85,74	89,57	3,83	86,00	104,15
Loka POM di Kabupaten Tangerang	86,14	88,37	2,23	88,00	100,42
Loka POM di Kota Tasikmalaya	87,44	87,89	0,45	88,00	99,88
Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	89,14	93,95	4,81	90,00	104,39
Loka POM di Kota Palopo	87,27	88,16	0,89	90,00	97,96
Loka POM di Kota Tanjung Pinang*	-	91,00	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong*	-	82,97	-	-	-
Loka POM di Kota Payakumbuh*	-	89,07	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Buleleng*	-	88,02	-	-	-
Loka POM di Kota Tanjungbalai*	-	87,23	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Toba*	-	92,80	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Dharmasraya*	-	89,40	-	-	-
Loka POM di Belitung*	-	86,85	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Sanggau*	-	82,39	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe*	-	97,53	-	-	-

Unit Pelayanan	Nilai SKM 2021	Nilai SKM 2022	Naik/ Turun	Target 2022	Capaian Target (%)
Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai*	-	82,10	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Merauke*	-	81,59	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah*	-	93,86	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan*	-	81,48	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir*	-	96,42	-	-	-
Loka POM di Kota Sungai Penuh*	-	90,84	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang*	-	79,97	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Bima*	-	96,42	-	-	-
Loka POM di Kota Balikpapan*	-	90,10	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat*	-	88,63	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat*	-	88,54	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara*	-	83,61	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu*	-	93,54	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Banggai*	-	90,57	-	-	-
Loka POM di Kabupaten Sorong*	-	89,29	-	-	-
Nilai SKM Badan POM	89,80	90,83	1,03	89,45	101,54

Keterangan:

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

*) = Unit layanan baru melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022.

6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan dan Per Unsur pelayanan

No.	Unit Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
	Sekretariat Utama	94,20	93,73	94,91	96,15	94,99	95,08	97,54	95,96	93,96	95,17
1	Biro Hukum dan Organisasi	94,20	93,73	94,91	96,15	94,99	95,08	97,54	95,96	93,96	95,17
	Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	86,08	88,28	86,68	93,01	89,35	90,48	92,15	88,23	87,10	89,04
2	Dit. Registrasi Obat	84,64	86,17	84,28	92,81	87,91	88,45	90,52	86,06	85,29	87,35
3	Dit. Pengawasan Produksi Obat, NPP	84,31	90,20	87,80	93,79	91,83	93,14	94,44	90,20	87,91	90,40
4	Dit. Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, NPP	88,37	89,53	89,41	93,41	89,53	93,80	94,96	89,15	88,37	90,73
5	Dit. Pengawasan KMEI, ONPP dan Zat Adiktif	89,42	91,01	89,77	92,59	90,74	91,01	92,33	91,27	89,95	90,90
	Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	84,14	85,81	84,09	89,49	86,51	88,07	90,44	86,95	85,49	86,78

No.	Unit Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
6	Dit. Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	84,86	86,50	83,20	90,45	86,63	88,07	90,45	86,79	85,72	86,96
7	Dit. Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	85,96	87,93	88,45	90,42	89,11	89,76	91,73	88,98	87,14	88,83
8	Dit. Pengawasan Kosmetik	82,08	83,66	83,38	87,43	84,85	87,10	89,62	85,98	84,06	85,35
9	Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	83,33	83,33	81,94	91,67	95,83	95,83	100,00	100,00	100,00	92,44
Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan		84,16	85,03	84,74	89,50	86,87	87,83	91,23	86,78	85,63	86,86
10	Dit. Standardisasi Pangan Olahan	84,70	86,61	85,43	89,25	87,07	86,70	91,35	87,34	84,70	87,02
11	Dit. Registrasi Pangan Olahan	80,96	82,01	82,14	88,85	85,21	87,69	91,67	86,42	85,26	85,58
12	Dit. Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	86,95	87,19	86,51	90,23	88,10	87,68	89,98	85,63	85,30	87,51
13	Dit. Pengawasan Produksi Pangan Olahan	83,33	81,37	79,74	88,24	85,29	85,29	89,22	84,31	88,24	85,00
14	Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	89,15	88,89	90,92	91,27	90,74	92,86	93,39	91,27	90,48	91,00
15	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	93,76	93,08	91,94	93,18	92,40	93,18	94,64	92,20	89,38	92,64
16	Balai Besar POM di Banda Aceh	91,16	90,40	90,99	89,39	91,16	94,70	94,70	93,69	91,16	91,93
17	Balai Besar POM di Medan	94,27	94,44	94,44	93,75	94,27	95,66	95,49	95,14	94,27	94,64
18	Balai Besar POM di Padang	88,98	90,40	90,96	91,53	91,53	91,53	96,33	92,37	91,24	91,65
19	Balai Besar POM di Pekanbaru	96,32	96,67	96,67	97,02	96,49	97,37	97,54	97,37	96,14	96,84
20	Balai Besar POM di Palembang	88,94	89,51	90,66	91,67	90,66	92,82	93,68	90,80	89,66	90,93
21	Balai Besar POM di Bandar Lampung	96,00	95,78	95,48	96,22	94,89	95,33	96,67	95,78	94,44	95,62
22	Balai Besar POM di Jakarta	94,62	94,62	95,84	95,88	95,75	96,88	97,41	96,61	96,68	96,03
23	Balai Besar POM di Bandung	90,98	90,08	91,83	91,32	91,67	94,15	95,80	94,01	91,53	92,37
24	Balai Besar POM di Semarang	94,07	94,17	94,07	93,97	93,15	94,48	96,52	94,27	92,94	94,18
25	Balai Besar POM di Yogyakarta	90,49	91,62	90,95	91,10	91,71	92,76	94,15	92,58	91,27	91,85
26	Balai Besar POM di Surabaya	91,47	91,37	91,35	91,86	92,11	92,75	92,85	91,57	90,83	91,80
27	Balai Besar POM di Serang	92,55	92,17	92,72	93,69	92,68	94,57	95,71	94,07	92,55	93,41
28	Balai Besar POM di Denpasar	84,80	88,40	89,60	89,22	89,87	91,99	93,14	91,34	89,54	89,77
29	Balai Besar POM di Mataram	99,24	99,24	98,48	100,00	100,00	99,24	100,00	99,24	100,00	99,49
30	Balai Besar POM di Pontianak	89,68	90,28	90,94	91,27	90,67	92,66	94,64	92,66	89,68	91,39
31	Balai Besar POM di Palangka Raya	92,05	92,42	92,87	93,75	94,13	94,89	94,32	93,56	93,56	93,50
32	Balai Besar POM di Banjarmasin	93,27	94,87	94,02	95,19	92,95	95,83	95,83	94,87	91,67	94,28
33	Balai Besar POM di Samarinda	87,04	86,21	87,24	87,45	88,27	88,07	91,36	87,45	85,80	87,65
34	Balai Besar POM di Manado	95,37	93,52	94,14	95,37	94,44	96,30	96,30	96,30	97,22	95,44
35	Balai Besar POM di Makassar	90,11	89,78	91,52	90,67	91,56	94,11	94,56	93,44	91,33	91,90

No.	Unit Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
36	Balai Besar POM di Jayapura	83,91	85,63	89,66	90,80	90,80	91,95	93,10	91,38	87,36	89,40
37	Balai POM di Jambi	93,88	92,52	93,76	93,20	93,88	94,22	94,90	94,22	93,88	93,83
38	Balai POM di Bengkulu	95,36	95,57	94,80	95,99	96,20	94,09	96,20	96,20	92,62	95,23
39	Balai POM di Batam	82,57	86,21	86,02	87,55	87,16	88,31	91,95	89,66	85,06	87,16
40	Balai POM di Kupang	85,07	85,07	88,89	88,89	88,72	90,97	93,23	91,15	89,58	89,06
41	Balai POM di Palu	92,11	91,22	92,59	90,68	92,11	92,29	94,09	92,65	91,04	92,09
42	Balai POM di Kendari	94,82	94,82	93,47	93,69	92,79	96,40	95,95	94,37	94,14	94,49
43	Balai POM di Ambon	91,83	93,46	92,16	90,52	89,22	95,42	96,41	93,46	89,22	92,41
44	Balai POM di Pangkalpinang	91,87	91,87	91,87	90,65	91,46	94,31	93,90	92,68	93,50	92,46
45	Balai POM di Gorontalo	90,74	88,58	94,44	91,67	94,44	96,30	97,53	94,75	94,44	93,66
46	Balai POM di Manokwari	99,24	100,00	99,24	98,48	99,24	99,24	100,00	100,00	98,48	99,33
47	Balai POM di Mamuju	94,93	95,65	95,65	93,48	93,48	95,65	96,38	94,93	91,30	94,61
48	Balai POM di Sofifi	91,67	89,58	91,44	91,67	92,36	93,75	95,83	95,14	88,89	92,26
49	Balai POM di Kota Tarakan	80,56	80,56	76,39	83,33	79,17	83,33	84,72	83,33	76,39	80,86
50	Loka POM di Kota Lubuk Linggau	98,89	98,89	97,78	100,00	98,89	100,00	97,78	97,78	100,00	98,89
51	Loka POM di Kabupaten Banyumas	91,88	91,60	91,46	91,32	91,74	91,88	92,86	91,88	90,34	91,66
52	Loka POM di Kota Baubau	82,22	81,11	82,96	83,33	82,22	86,67	85,56	82,22	82,22	83,17
53	Loka POM di Kabupaten Bogor	84,27	84,98	86,23	87,79	88,50	91,78	94,13	90,14	85,68	88,17
54	Loka POM di Kota Dumai	90,83	91,67	92,50	90,00	92,50	96,67	96,67	95,00	90,83	92,96
55	Loka POM di Kabupaten Ende	79,17	79,17	84,03	87,50	87,50	93,75	89,58	91,67	81,25	85,96
56	Loka POM di Kabupaten Jember	90,11	89,56	89,38	90,48	89,01	92,49	93,77	93,96	90,48	91,03
57	Loka POM di Kabupaten Kediri	86,74	89,02	88,51	88,83	87,88	89,58	90,53	88,83	85,04	88,33
58	Loka POM di Kabupaten Mimika	69,44	80,56	79,63	75,00	80,56	83,33	91,67	80,56	80,56	80,14
59	Loka POM di Kota Surakarta	87,73	87,27	89,60	89,85	89,70	90,30	93,33	90,61	87,73	89,57
60	Loka POM di Kabupaten Tangerang	86,74	82,73	88,65	92,21	85,77	88,81	92,21	92,46	85,77	88,37
61	Loka POM di Kota Tasikmalaya	88,02	87,50	86,81	85,94	86,98	90,63	88,54	88,54	88,02	87,89
62	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	96,67	96,67	98,89	93,33	93,33	90,00	96,67	96,67	83,33	93,95
63	Loka POM di Kota Palopo	86,42	88,27	87,86	89,51	88,27	90,74	92,59	87,65	82,10	88,16
64	Loka POM di Kota Tanjung Pinang	90,28	90,28	88,43	88,89	91,67	91,67	95,83	90,28	91,67	91,00
65	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	72,22	80,56	84,26	84,72	83,33	86,11	90,28	86,11	79,17	82,97
66	Loka POM di Kota Payakumbuh	85,83	85,83	88,33	90,00	88,33	90,83	94,17	90,83	87,50	89,07
67	Loka POM di Kabupaten Buleleng	83,33	84,85	86,11	88,64	87,12	92,42	94,70	90,15	84,85	88,02
68	Loka POM di Kota Tanjungbalai	85,90	88,46	87,61	85,90	88,46	88,46	88,46	84,62	87,18	87,23
69	Loka POM di Kabupaten Toba	83,33	86,11	96,30	97,22	94,44	97,22	97,22	97,22	86,11	92,80
70	Loka POM di Kabupaten Dharmasraya	94,44	86,11	87,96	86,11	88,89	88,89	91,67	91,67	88,89	89,40
71	Loka POM di Belitung	80,00	83,33	85,83	87,50	86,67	90,00	91,67	91,67	85,00	86,85

No.	Unit Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Per Layanan
72	Loka POM di Kabupaten Sanggau	83,33	80,16	82,01	77,78	81,75	82,54	91,27	84,13	78,57	82,39
73	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe	95,83	100,00	98,61	100,00	91,67	100,00	100,00	95,83	95,83	97,53
74	Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai	83,33	83,33	83,33	88,89	83,33	83,33	88,89	83,33	61,11	82,10
75	Loka POM di Kabupaten Merauke	77,27	75,76	84,34	83,33	84,85	84,85	84,85	84,85	74,24	81,59
76	Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah	93,65	92,06	93,12	98,41	89,68	96,03	95,24	98,41	88,10	93,86
77	Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan	77,08	77,08	80,21	81,25	82,29	85,42	87,50	83,33	79,17	81,48
78	Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir	98,89	93,33	93,33	97,78	95,56	96,67	97,78	96,67	97,78	96,42
79	Loka POM di Kota Sungai Penuh	89,81	90,74	89,81	87,96	87,96	93,52	92,59	92,59	92,59	90,84
80	Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang	77,78	74,07	75,31	83,33	81,48	87,04	85,19	79,63	75,93	79,97
81	Loka POM di Kabupaten Bima	96,67	96,67	96,67	97,78	94,44	95,56	96,67	96,67	96,67	96,42
82	Loka POM di Kota Balikpapan	88,26	87,88	86,99	91,67	86,36	91,29	89,02	99,62	89,77	90,10
83	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat	91,67	87,50	89,35	87,50	87,50	84,72	90,28	90,28	88,89	88,63
84	Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat	89,58	89,58	85,42	88,54	88,54	89,58	92,71	88,54	84,38	88,54
85	Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara	85,19	81,48	83,95	81,48	83,33	85,19	87,04	83,33	81,48	83,61
86	Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu	92,36	92,36	91,90	94,44	90,28	95,14	94,44	97,22	93,75	93,54
87	Loka POM di Kabupaten Banggai	89,39	92,42	90,91	86,36	89,39	92,42	93,94	90,91	89,39	90,57
88	Loka POM di Kabupaten Sorong	90,48	90,48	90,48	89,29	88,10	88,10	94,05	88,10	84,52	89,29

Keterangan :

U1 : Persyaratan pelayanan

U2 : Prosedur pelayanan

U3 : Waktu Penyelesaian

U4 : Biaya/ Tarif

U5 : Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan

U6 : Kompetensi Pelaksana

U7 : Perilaku Pelaksana

U8 : Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan

U9 : Sarana dan Prasarana

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

BAB III

HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
1	Biro Hukum dan Organisasi	95,17	A (Sangat Baik)	359	Online	Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemutakhiran <i>Interactive Voice Response</i> (IVR) <i>Contact Center</i> HALOBPOM. 2. Sosialisasi layanan tatap muka serta sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan melalui berbagai media	1. Tw IV 2022 2. Tw IV 2022
							2. Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan pemantauan stabilitas jaringan <i>Contact Center</i> HALOBPOM melalui pelaksanaan koordinasi rutin dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan	Tw IV 2022
							3. Persyaratan	Publikasi dan sosialisasi pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui berbagai media	Tw IV 2022
2	Direktorat Registrasi Obat	87,35	B (Baik)	153	Online	1. Registrasi Obat Baru	1. Persyaratan	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha 2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan <i>desk</i> konsul registrasi 3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi 4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	Desember 2022
							2. Waktu Penyelesaian	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha 2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi 3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi 4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	Desember 2022
							3. Penanganan Pengaduan,	1. Upaya pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO	Desember 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							Saran, dan Masukan	2. Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1 kembali dibuka selama jam layanan public 3. mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaan konsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon	
						2. Registrasi Obat Generik	1. Persyaratan	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha 2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi 3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi 4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	Desember 2022
							2. Waktu Penyelesaian	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha 2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi 3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi 4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	Desember 2022
							3. Waktu Penyelesaian	1. Upaya pengembangan pada aplikasi di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO 2. Berkoordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) 3. Optimalisasi tenaga IT dari PPNPN	Desember 2022
						4. Registrasi Produk Biologi	1. Persyaratan	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha 2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi	Desember 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi 4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	
							2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Upaya pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO 2. Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1 kembali dibuka selama jam layanan publik 3. Mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaan konsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon	Desember 2022
							3. Sarana dan Prasarana	1. Upaya pengembangan pada aplikasi di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO 2. Berkoordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) 3. Optimalisasi tenaga IT dari PPNPN	Desember 2022
						5. Penilaian Protokol Uji Klinik	1. Persyaratan	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha 2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi 3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi 4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	Desember 2022
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha 2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi 3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi 4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	Desember 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon- den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							3. Waktu Penyelesaian	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha 2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi 3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi 4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	Desember 2022
						6. Penilaian Protokol Uji Bioekiva- lensi	1. Persyaratan	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha 2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi 3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi 4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	Desember 2022
							2. Waktu Penyelesaian	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha 2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi 3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi 4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	Desember 2022
							3. Sarana dan Prasarana	1. Upaya pengembangan pada aplikasi di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO 2. Berkoordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) 3. Optimalisasi tenaga IT dari PPNPN	Desember 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
						7. Penilaian Uji Bioekiva- lensi	1. Persyaratan	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha 2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi 3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi 4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	Desember 2022
							2. Waktu Penyelesaian	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha 2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi 3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi 4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	Desember 2022
							3. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Upaya pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO 2. Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1 kembali dibuka selama jam layanan public 3. Mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaan konsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon	Desember 2022
						8. Penilaian Obat Pema- sukan Khusus (SAS)	1. Persyaratan	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha 2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi 3. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	Desember 2022
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	Desember 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							3. Sarana dan Prasarana	1. Upaya pengembangan pada aplikasi di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO 2. Berkoordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) 3. Optimalisasi tenaga IT dari PPNPN	Desember 2022
						9. Persetujuan Certificate of Pharmaceutical Product	1. Waktu Penyelesaian	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha 2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi 3. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	Desember 2022
							2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Upaya pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO 2. Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1 kembali dibuka selama jam layanan public 3. Mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaan konsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon	Desember 2022
							3. Sarana dan Prasarana	1. Upaya pengembangan pada aplikasi di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO 2. Berkoordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) 3. Optimalisasi tenaga IT dari PPNPN	Desember 2022
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	90,40	A (Sangat Baik)	51	Online	1. Surat Keterangan Sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik	1. Waktu Penyelesaian	Telah dilakukan restrukturisasi di internal Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor per Juli 2022. Evaluasi dokumen persetujuan Penggunaan Fasilitas Obat bersama dengan Non Obat yang sebelumnya dilakukan oleh Kelompok Obat, dipindah ke Kelompok Ekspor, Impor dan Fasilitas Khusus. Diharapkan penyeimbangan beban kerja ini dapat mempercepat proses evaluasi sehingga dapat memenuhi timeline sesuai ketentuan.	Closed

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							2. Sarana dan Prasa-rana	Telah dilakukan perbaikan terhadap aplikasi tersebut, antara lain terkait total karakter pengetikan yang telah ditetapkan sesuai kebutuhan maksimal per aktivitas per bentuk sediaan dan fitur email PIC industri farmasi yang sudah tersedia di kolom akun 'Penanggung Jawab'.	Selesai
						2. Persetujuan Penggunaa n Fasilitas Bersama	1. Persyaratan	1. Tata cara pengajuan persetujuan penggunaan fasilitas bersama telah diinformasikan di akun Instagram Ditwasprod. 2. Dilakukan sosialisasi persyaratan yang dibutuhkan pada pengajuan persetujuan penggunaan fasilitas	Closed
							2. Waktu Penyelesaian	Telah dilakukan restrukturisasi di internal Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor per Juli 2022. Evaluasi dokumen persetujuan Penggunaan Fasilitas Obat bersama dengan Non Obat yang sebelumnya dilakukan oleh Kelompok Obat, dipindah ke Kelompok Ekspor, Impor dan Fasilitas Khusus. Diharapkan penyeimbangan beban kerja ini dapat mempercepat proses evaluasi sehingga dapat memenuhi timeline sesuai ketentuan.	Closed
							3. Sarana dan Prasa-rana	Telah dilakukan rapat identifikasi kendala dan solusi untuk pengembangan kendala modul fasber di esertifikasi pada tanggal 12 April 2022. Kendala telah ditindaklanjuti.	Closed
						3. Sertifikasi CPOB	1. Persyaratan	Ditwasprod telah menerbitkan buku Questions & Answers (Q&A) yang berisi penjelasan butir-butir Pedoman CPOB 2018 dan divisualisasikan dalam bentuk video yang dapat disaksikan di channel Youtube Ditwasprod	Closed
							2. Sarana dan Prasa-rana	Pada tahun 2022, Ditwasprod mendapatkan CPNS untuk jabatan fungsional pengawas farmasi dan makanan sebanyak 3 orang. Jabatan PFM tersebut kemudian diikutsertakan pada pelatihan CPOB Dasar dan pelaksanaan inspeksi ke sarana produksi sebagai observer, untuk kemudian diproyeksikan menjadi Inspektur CPOB yang handal sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan.	Closed
							3. Penanganan Pen-gaduan, Saran, dan Masukan	Ditwasprod telah menyediakan fitur livechat sebagai sarana komunikasi dan konsultasi yang dapat diakses di subsite https://klikcpob.pom.go.id/	Closed

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
						4. Permo- honon Eval- uasi Doku- men Pra Inspeksi	Persyaratan	Tata cara pengajuan penilaian pemenuhan persyaratan CPOB fasilitas pembuatan obat impor telah diinformasikan di akun kanal media sosial Ditwasprod dan Subsite Klik CPOB	Closed
						5. Evaluasi Corrective Action and Preventive Action Hasil Inspeksi Sa- rana Produksi Obat Impor	Biaya/Tarif Pelayanan	BPOM sedang melakukan revisi PP 32/2017 terkait PNBP BPOM, di mana salah satu aspek yang diusulkan untuk dihapus yaitu biaya PNBP untuk evaluasi dokumen hasil inspeksi luar negeri. Saat ini revisi PP dalam proses pembahasan di Kementerian Keuangan	Semester 1 2023
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	90.73	A (Sangat Baik)	43	Online	1. Sertifikasi Cara Distri- busi Obat yang Baik	1. Persyaratan pela- yangan	1. Dilakukan simplifikasi/penyederhaan persyaratan Sertifikasi CDOB (menghilangkan persyaratan daftar personalia dan dokumen /inspeksi diri) dan resertifikasi CDOB. 2. Peningkatan kompetensi pelaku usaha terutama PBF baru me- lalui program pra sertifikasi CDOB	1. Tw 4 2022 2. Tw 2 2022
							2. Penanganan Pengaduan	1. Pelayanan konsultasi livechat tetap dilaksanakan pada jam istirahat. 2. Penambahan petugas layanan konsultasi dan pengaduan un- tuk masing- 3. masing bidang yaitu di Koordinator 1 dan 3. 4. Penyusunan jadwal piket tatap muka di Gedung Athena. 5. Mengoptimalkan layanan konsultasi dan pengaduan yang diterima melalui email dan media sosial	Tw 2 2022
							3. Sarana Prasarana	1. Dilakukan update artikel berita dan kegiatan pada subsite es- ertifikasicdob.pom.go.id 2. Penambahan fasilitas di ruang unit Gedung Athena yang dapat menunjang kebutuhan pelanggan saat konsultasi tatap muka	1. Tw 3 2022 2. Tw 2 2022
5	Direktorat Pengawasan Keamanan,	90.90	A (Sangat Baik)	63	Online	1. Permo- honon Ana- lisa Hasil	1. Sarana dan Prasarana	1. Meningkatkan koordinasi dengan Pusdatin apabila terdapat kendala terkait jaringan melalui pesan WA dan melakukan rapat monev pelayanan publik AHP dengan Pusdatin	1. Desember 2022 2. Desember 2023

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
	Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif					Pengawasa N Dalam Rangka Ekspor Impor-Narkotika, Psiko-tropika dan Prekursor		2. Pembangunan baru sistem permohonan AHP	
							2. Persyaratan	Melakukan Forum Komunikasi terkait peraturan impor dan ekspor NPP melalui AHP dengan pelaku usaha yang tahun ini telah dilaksanakan pada tanggal 12 April 2022. Bentuk kegiatan ini akan rutin dilaksanakan setiap tahun.	Desember 2022
							3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan koordinasi dengan Pusdatin dan tim IT e-was melalui pesan WA dan Rapat Monev sistem e-was agar kendala yang dialami pelaku usaha bisa segera ditanggulangi	Desember 2022
							4. Waktu Penyelesaian	1. Dilakukan koordinasi antar evaluator AHP untuk percepatan evaluasi di tiap level evaluasi 2. Diusulkan pembuatan sistem e-napza baru dengan tujuan percepatan evaluasi yang terintegrasi dengan e-was	1. Desember 2022 2. Desember 2022
							5. Kompetensi Pelaksana	1. Melaksanakan pelatihan pelayanan publik untuk evaluator AHP 2. Dilakukan <i>coaching/mentoring</i> untuk petugas secara berkala (2 kali dalam 1 tahun)	1. Desember 2022 2. Desember 2022
						2. Persyaratan Surat Keterangan Impor	1. Persyaratan	1. Telah diberikan alternatif dokumen yang dapat menggantikan dokumen sebelumnya. Alternatif persyaratan dokumen telah disampaikan saat Forum Komunikasi dengan pelaku usaha yang tahun ini telah dilaksanakan pada tanggal 12 April 2022. Bentuk kegiatan ini akan rutin dilaksanakan setiap tahun. 2. Badan POM akan berkoordinasi dengan otoritas negara asal untuk berkoordinasi terkait perubahan regulasi tersebut melalui kegiatan <i>sharing information</i> terkait pengawasan API.	Desember 2022
							2. Waktu Pelayanan	Pada tahun 2022 telah dilaksanakan Forum Komunikasi dengan pelaku usaha pada tanggal 12 April 2022 dan akan dilaksanakan rutin tiap tahun	April 2022
							3. Kompetensi Petugas	1. Melaksanakan pelatihan pelayanan publik untuk petugas SKI 2. Bimbingan teknis Pemenuhan Persyaratan SKI Obat dan Bahan Obat dilakukan tidak hanya kepada pelaku usaha tetapi juga diikuti oleh petugas baik di pusat maupun di balai.	1. April 2022 2. April 2022
							4. Sarana Prasarana	Meningkatkan koordinasi dengan Pusdatin apabila terdapat kendala terkait jaringan, salah satunya melalui group WA sehingga kendala dapat ditangani secepatnya.	Juni 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
						3. Pelayanan Persetujuan Iklan Obat	1. Persyaratan	Memperbanyak pertemuan dengan pelaku usaha untuk mensosialisasikan lebih dalam persyaratan dan kriteria pengajuan persetujuan iklan obat yaitu melalui : a. Forum komunikasi dengan pelaku usaha di bidang iklan obat. b. Asistensi regulatori/ desk konsultasi dengan pelaku usaha untuk dapat menyelesaikan kendala yang dialami oleh pelaku usaha dalam pengajuan persetujuan iklan obat.	Tw III 2022
							2. Waktu Penyelesaian	Melakukan penambahan dan optimalisasi evaluator iklan obat sehingga pengajuan permohonan persetujuan iklan obat dapat diproses dengan lebih cepat	Tw II 2022
							3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan penambahan dan optimalisasi evaluator iklan obat sehingga pengajuan permohonan persetujuan iklan obat dapat diproses dengan lebih cepat.	Tw II 2022
6	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	86,96	B (Baik)	405	Online	1. Obat Tradisional	1. Waktu penyelesaian	1. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK 2. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi 3. <i>Coaching Clinic</i> 4. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia	Tw IV 2022
							2. Persyaratan	Akan dilakukan kegiatan: a. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi c. <i>Coaching Clinic</i> d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia Peraturan terbaru dan materi paparan terkait regulasi di-update pada sistem Asrot dan informasi ter-update juga diinformasikan	Tw IV 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								pada instagram	
							3. Sarana dan Prasa- rana	Peningkatan sarana dan prasarana secara berkelanjutan, terutama di loket layanan dan melakukan komunikasi perbaikan ke Biro Umum.	Tw IV 2022
						2. Suplemen Kesehatan	1. Persyaratan	1. Akan dilakukan kegiatan: a. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi c. <i>Coaching Clinic</i> d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia 2. Peraturan terbaru di- <i>update</i> pada sistem Asrot dan informasi ter- <i>update</i> juga diinformasikan pada instagram	Tw IV 2022
							3. Waktu penyelesaian	Akan dilakukan kegiatan: a. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi c. <i>Coaching Clinic</i> d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia	TW IV 2022
							4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan registrasi suplemen Kesehatan, diantaranya melalui kegiatan <i>desk</i> registrasi, <i>coaching clinic</i> , dan penyebaran brosur elektronik.	TW IV 2022
						3. Kosmetik	1. Waktu Penyelesaian	1. Dilakukan evaluasi bisnis proses 2. Dilakukan intensifikasi data permohonan notifikasi 3. Dilakukan desk konsultasi pada kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik & Percepatan Notifikasi untuk UMKM	Tw IV 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								Kosmetik 4. Dilakukan <i>coaching clinic</i> dan bimbingan teknis untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi pemohon notifikasi	
								Pembukaan kembali layanan sistem clustering jalur hijau notifikasi kosmetik pada tahun 2022 sebagai layanan prioritas berupa percepatan pemberitahuan hasil verifikasi	TW II 2022
							2. Persyaratan	1. Telah dilakukan sosialisasi kepada pelaku usaha dan evaluator di UPT terkait perkembangan terkini regulasi, prosedur dan persyaratan terkait notifikasi kosmetik melalui <i>coaching clinic</i> dan bimbingan teknis 2. Dilakukan pembahasan revisi Peraturan terkait Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika	TW IV 2022
							3. Sarana dan Prasa- rana	Dilakukan pemeliharaan dan pengembangan sistem notifikasi online antara lain dengan: a. Pengembangan Fitur NIE kosmetik multi pabrik b. <i>Updating</i> terkini bisnis intelijen bahan baku dilarang system Notifkos c. Pengembangan fitur tambahan data Notifikasi Variasi dan Notifikasi Pembaharuan pada sistem NOTIFKOS d. Pengembangan Sistem Notifkos untuk Produk Ekspor	TW IV 2022
								Telah dilakukan sosialisasi terkait layanan notifikasi kosmetik dalam bentuk Infografis melalui media sosial ataupun sistem Notifkos, serta sosialisasi kepada pelaku usaha melalui <i>coaching clinic</i> dan bimbingan teknis	TW IV 2022
								Telah dilakukan layanan konsultasi secara online, baik melalui email, telepon, maupun konsultasi khusus melalui <i>zoom meeting</i>	TW IV 2022
								Telah dilakukan pembukaan pelaksanaan layanan publik secara tatap muka	TW II 2022
7	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	88.83	A (Sangat Baik)	127	Online	1. Penerbitan Surat Keterangan Impor	1. Persyaratan	Telah dilaksanakan kegiatan Sosialisasi Pemasukan Bahan dan Produk OT dan SK yang dihadiri pelaku usaha untuk mensosialisasikan persyaratan pemasukan Bahan OT dan SK sesuai peraturan terkini.	Closed
							2. Sarana & Prasa- rana	1. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan Pusdatin melalui group WA, email dan layanan konsultasi di Gedung	Closed

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Athena lantai 4 agar kendala yang dihadapi pelaku usaha dan evaluator segera mendapat solusi. 2. Bersurat kepada Kepala Pusdatin sesuai surat No. PW.02.04.43.432.06.22.420 tanggal 3 Juni 2022 untuk memperbaiki sistem ebpom dan memberikan solusi pada kendala tersebut.	Closed
						2. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	1. Sarana & Prasarana	1. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan Pusdatin melalui group WA, email dan layanan konsultasi di Gedung Athena lantai 4 agar kendala yang dihadapi pelaku usaha dan evaluator segera mendapat solusi.	Closed
							2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2. Bersurat kepada Kepala Pusdatin sesuai surat No. PW.02.04.43.432.06.22.420 tanggal 3 Juni 2022 untuk memperbaiki sistem ebpom dan memberikan solusi pada kendala tersebut.	Closed
							3. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Layanan konsultasi penerbitan SKI/SKE/SAS telah dapat diakses secara online (via Layanan Whatsapp, email dan Subsite) dan offline (layanan konsultasi tatap muka di Gedung Athena lantai 4) sebagai media untuk berkomunikasi dengan pelaku usaha.	Closed
						3. Special Access Scheme	1. Persyaratan	Telah dilaksanakan kegiatan Sosialisasi Pemasukan Bahan dan Produk OT dan SK yang dihadiri pelaku usaha untuk mensosialisasikan persyaratan pemasukan Bahan OT dan SK sesuai peraturan terkini.	Closed
							2. Kompetensi Pelaksana	Temu Kinerja dan Rapat Peningkatan Kompetensi evaluator SKI SKE OT dan SK	Closed
							3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan Pusdatin melalui group WA, email dan layanan konsultasi di Gedung Athena lantai 4 agar kendala yang dihadapi pelaku usaha dan evaluator segera mendapat solusi.	Closed

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								2. Bersurat kepada Kepala Pusdatin sesuai surat No. PW.02.04.43.432.06.22.420 tanggal 3 Juni 2022 untuk memperbaiki sistem ebpom dan memberikan solusi pada kendala tersebut.	
						4. Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik	1. Persyaratan	Memperbanyak pertemuan dengan pelaku usaha untuk mensosialisasikan lebih dalam persyaratan pengajuan CPOTB sesuai dengan regulasi terbaru melalui kegiatan forum komunikasi/asistensi regulatori baik terhadap pelaku usaha maupun UPT sebagai perpanjangan tangan Badan POM di daerah Telah diselenggarakan kegiatan Peningkatan Kompetensi : Personil Industri : 23 – 24 Maret 2022 dan 23 – 24 Juni 2022 Petugas UPT : 25 – 27 April 2022	Closed
							2. Penanganan Pengaduan. Saran dan Masukan	1. Menunjuk petugas khusus layanan pengaduan baik aduan yang terpusat dari Badan POM maupun aduan yang langsung ke unit teknis. 2. Membuka kanal pengaduan baru melalui subsite dan sosialisasinya	Sarana Pengaduan untuk Lapor telah masuk ke subsite pada tanggal 2 Maret 2022 dan disosialisasikan melalui sosial media pada 25 Maret 2022
							3. Sarana Prasarana	1. Meningkatkan koordinasi dengan Pusdatin apabila terdapat kendala implementasi. 2. Membuka kembali layanan tatap muka dengan tetap menerapkan protokol kesehatan.	April 2022
8	Direktorat Pengawasan Kosmetik	85.35	B (Baik)	252	Online	1. Penerbitan Sertifikat CPKB Baru. Pembaharuan Sertifikat CPKB. Perubahan	1. Persyaratan	1. Persyaratan telah dibakukan dalam Standar Pelayanan Publik Ditwasos dimana Standar Pelayanan tersebut telah dipublikasikan secara luas baik media cetak (booklet, leaflet) maupun digital (videotron, ebook yang disampaikan melalui bit.ly/serasikosmetik, video tutorial yang diunggah di kanal youtube Direktorat Pengawasan Kosmetik Badan POM RI) 2. Detil list dokumen penerapan CPKB yang dipersyaratkan telah disampaikan dalam FAQ Sertifikasi Sarana Kosmetik. Selain itu,	Closed

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
						Sertifikat CPKB		dalam pembuatan dokumen CPKB pemohon dapat merujuk pada Per BPOM 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan BPOM No. 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik 3. Dilakukan bimtek kepada pelaku usaha untuk meningkatkan pemahaman terkait sertifikasi sarana kosmetik. Pada tahun 2022, telah dilakukan bimtek/ webinar antara lain: • Talkshow Urgensi Mitigasi Risiko Pengawasan Kosmetik Kontrak, 23 Mei 2022 • Bimtek Sertifikasi Sarana Kosmetik kepada Komunitas Indonesia Natural Skincare Society 8 Juli 2022 • Pelatihan CPKB bagi Key Personnel Industri Kosmetik, 1-3 Agustus 2022 Kegiatan bimtek kepada pelaku usaha yang dilakukan merupakan upaya pendampingan continuous dan berkelanjutan. 4. Dalam berbagai kesempatan juga disampaikan untuk melakukan pengurusan sendiri (tanpa pihak ketiga) untuk meminimalkan biaya dan ketidaktepatan informasi yang disampaikan dalam penyelesaian proses perizinan.	
							2. Waktu penyelesaian	1. Memberikan penjelasan pada saat closing audit sertifikasi terkait penyusunan matriks CAPA 2. Dilakukan desk CAPA dalam rangka percepatan penyelesaian CAPA Industri. Pada tahun 2022, desk CAPA yang telah dilaksanakan: • Desk CAPA Online 23 – 25 Februari 2022 • Desk CAPA di Bogor, 14 - 15 Maret 2022 • Desk Konsultasi di Yogyakarta, 23 Maret 2022 • Desk Konsultasi di Semarang, 31 Maret 2022 • Desk Konsultasi di Jakarta, 18 April 2022 • Desk Konsultasi di Jakarta, 18 Mei 2022 • Desk Konsultasi di Jakarta, 27 Mei 2022 • Pekan desk CAPA di Bogor, 4-7 Juli 2022 • Desk konsultasi di Makassar, 12 Agustus 2022 • Desk CAPA di Surabaya, 8-9 September 2022	Closed

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								Selain desk CAPA yang dilakukan dalam bentuk kegiatan khusus, desk CAPA dapat juga dilaksanakan apabila ada permintaan dari pelaku usaha.	
							3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Telah disediakan jalur komunikasi melalui Whatsapp grup antara Ditwaskos dengan Pusdatin BPOM dan BKPM 2. Telah disediakan bit.ly untuk melaporkan kendalakendala yang dialami oleh pelaku usaha untuk selanjutnya dieskalasi kepada BKPM agar ditindaklanjuti. Melalui Pusdatin BPOM, Ditwaskos secara aktif memantau terhadap kendala yang dilaporkan	Closed
						2. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik	1. Waktu penyelesaian	1. Terhadap industri kosmetik yang memiliki pemahaman kurang dalam pengurusan persetujuan denah, akan diarahkan untuk berkonsultasi melalui WA Layanan Sarana Kosmetik. 2. Apabila diperlukan, konsultasi akan dilanjutkan melalui zoom atau tatap muka secara langsung. 3. Desk CAPA/ Desk Konsultasi yang diselenggarakan juga mencakup desk untuk penyelesaian persetujuan denah.	Closed
							2. Persyaratan	1. Persyaratan telah dibakukan dalam Standar Pelayanan Publik Ditwaskos dimana Standar Pelayanan tersebut telah dipublikasikan secara luas baik media cetak (booklet, leaflet) maupun digital (videotron, ebook yang disampaikan melalui bit.ly/serasikosmetik, video tutorial yang diunggah di kanal youtube Direktorat Pengawasan Kosmetik Badan POM RI) 2. Dilakukan bimtek kepada pelaku usaha untuk meningkatkan pemahaman terkait sertifikasi sarana kosmetik. Pada tahun 2022, telah dilakukan bimtek/ webinar antara lain: - Talkshow Urgensi Mitigasi Risiko Pengawasan Kosmetik Kontrak, 23 Mei 2022 - Bimtek Sertifikasi Sarana Kosmetik kepada Komunitas Indonesia Natural Skincare Society 8 Juli 2022 - Pelatihan CPKB bagi Key Personnel Industri Kosmetik, 1-3 Agustus 2022 Kegiatan bimtek kepada pelaku usaha yang dilakukan merupakan upaya pendampingan continuous dan berkelanjutan. 3. Dalam berbagai kesempatan juga disampaikan untuk melakukan pengurusan sendiri (tanpa pihak ketiga) untuk	Closed

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								meminimalkan biaya dan ketidaktepatan informasi yang disampaikan dalam penyelesaian proses perizinan.	
							3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Telah disediakan jalur komunikasi melalui Whatsapp grup antara Ditwaskos dengan Pusdatin BPOM dan BKPM 2. Telah disediakan bit.ly untuk melaporkan kendala-kendala yang dialami oleh pelaku usaha untuk selanjutnya dieskalasi kepada BKPM agar ditindaklanjuti. Melalui Pusdatin BPOM, Ditwaskos secara aktif memantau terhadap kendala yang dilaporkan	Closed
						3. Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB)	1. Persyaratan	1. Persyaratan telah dibakukan dalam Standar Pelayanan Publik Ditwaskos dimana Standar Pelayanan tersebut telah dipublikasikan secara luas baik media cetak (booklet, leaflet) maupun digital (videotron, ebook yang disampaikan melalui bit.ly/serasikosmetik, video tutorial yang diunggah di kanal youtube Direktorat Pengawasan Kosmetik Badan POM RI) 2. Detil list dokumen penerapan CPKB yang dipersyaratkan telah disampaikan dalam FAQ Sertifikasi Sarana Kosmetik. Selain itu, dalam pembuatan dokumen CPKB pemohon dapat merujuk pada Per BPOM 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan BPOM No. 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik 3. Dilakukan bimtek kepada pelaku usaha untuk meningkatkan pemahaman terkait sertifikasi sarana kosmetik. Pada tahun 2022, telah dilakukan bimtek/ webinar antara lain: - Talkshow Urgensi Mitigasi Risiko Pengawasan Kosmetik Kontrak, 23 Mei 2022 - Bimtek Sertifikasi Sarana Kosmetik kepada Komunitas Indonesia Natural Skincare Society 8 Juli 2022 - Pelatihan CPKB bagi Key Personnel Industri Kosmetik, 1-3 Agustus 2022 Kegiatan bimtek kepada pelaku usaha yang dilakukan merupakan upaya pendampingan continuous dan berkelanjutan. 4. Dalam berbagai kesempatan juga disampaikan untuk melakukan pengurusan sendiri (tanpa pihak ketiga) untuk	Closed

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								meminimalkan biaya dan ketidaktepatan informasi yang disampaikan dalam penyelesaian proses perizinan.	
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Telah dibuat infografis untuk memudahkan pelaku usaha memahami mekanisme pengajuan SPA CPKB melalui OSS RBA 2. Telah disediakan jalur komunikasi melalui Whatsapp grup antara Ditwaskos dengan Pusdatin BPOM dan BKPM 3. Telah disediakan bit.ly untuk melaporkan kendala-kendala yang dialami oleh pelaku usaha untuk selanjutnya dieskalasi kepada BKPM agar ditindaklanjuti. Melalui Pusdatin BPOM, Ditwaskos secara aktif memantau terhadap kendala yang dilaporkan	Closed
							3. Waktu penyelesaian	1. Memberikan penjelasan pada saat closing audit sertifikasi terkait penyusunan matriks CAPA 2. Dilakukan desk CAPA dalam rangka percepatan penyelesaian CAPA Industri. Pada tahun 2022, desk CAPA yang telah dilaksanakan: • Desk CAPA Online 23 – 25 Februari 2022 • Desk CAPA di Bogor, 14 - 15 Maret 2022 • Desk Konsultasi di Yogyakarta, 23 Maret 2022 • Desk Konsultasi di Semarang, 31 Maret 2022 • Desk Konsultasi di Jakarta, 18 April 2022 • Desk Konsultasi di Jakarta, 18 Mei 2022 • Desk Konsultasi di Jakarta, 27 Mei 2022 • Pekan desk CAPA di Bogor, 4-7 Juli 2022 • Desk konsultasi di Makassar, 12 Agustus 2022 • Desk CAPA di Surabaya, 8-9 September 2022 Selain desk CAPA yang dilakukan dalam bentuk kegiatan khusus, desk CAPA dapat juga dilaksanakan apabila ada permintaan dari pelaku usaha.	Closed
						4. Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi	1. Sarana dan prasarana	Telah dilakukan revitalisasi Gedung pelayanan publik BPOM (Gedung Athena) dan layanan secara tatap muka di Lantai 6 Gedung Athena dibuka secara normal	Closed
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Telah dibuat infografis untuk memudahkan pelaku usaha memahami mekanisme pengajuan SPA CPKB melalui OSS RBA	Closed

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
						Kosmetik Bersama dengan PKRT		2. Telah disediakan jalur komunikasi melalui Whatsapp grup antara Ditwaskos dengan Pusdatin BPOM dan BKPM 3. Telah disediakan bit.ly untuk melaporkan kendala-kendala yang dialami oleh pelaku usaha untuk selanjutnya dieskalasi kepada BKPM agar ditindaklanjuti. Melalui Pusdatin BPOM, Ditwaskos secara aktif memantau terhadap kendala yang dilaporkan	
							3. Penanganan pengaduan, saran, dan pengaduan	Layanan tatap muka telah diaktifkan kembali di loket khusus layanan sertifikasi sarana dan produk kosmetik (Gedung Athena Lantai 4 dan 6).Selain itu, konsultasi dan penanganan pengaduan tetap dilakukan melalui media elektronik utamanya melalui Whatsapp dan Zoom Meeting. Hal ini untuk mengakomodir pelaku usaha yang lokasinya di luar Jabodetabek. Whatsapp yang ada di Direktorat Pengawasan Kosmetik langsung terhubung ke evaluator (bukan robot) sehingga pelaku usaha tetap terlayani dan memperoleh informasi sesuai dengan pertanyaan/kendala yang dialami oleh pemohon	Closed
						5. Surat Keterangan Impor	1. Persyaratan	Telah dilakukan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Ekspor dan Impor Kosmetik pada tanggal 25 Maret 2022 dan Forum Komunikasi dan Pendampingan Pelaku Usaha terhadap Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Post Border pada tanggal 26 Juli 2022	Closed
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengadakan rapat koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi bersama dengan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Oktober 2022
								Telah dilakukan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Ekspor dan Impor Kosmetik pada tanggal 25 Maret 2022 dan Forum Komunikasi dan Pendampingan Pelaku Usaha terhadap Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Post Border pada tanggal 26 Juli 2022	Closed
							3. Sarana dan Prasarana	Telah dilakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi melalui nota dinas ke Pusat Data dan Informasi terkait kendala pada sistem ebpom melalui nota No. PW.03.11.44.4422.08.22.584 tanggal 16 Agustus 2022	Closed
							1. Persyaratan	Pada setiap penolakan kekurangan dokumen telah disampaikan melalui catatan penolakan dan diarahkan untuk konsultasi melalui	Closed

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
						6. Surat Ket-erangan Ek-spor		wa layanan sehingga pelaku usaha dapat lebih memahami kekurangan dokumen yang dimaksud.	
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Telah diimplementasikan Tanda Tangan Elektronik pada penerbitan SKE Kosmetik sejak Agustus 2021. Terkait kendala pada SKE dengan TTE tersebut, maka perlu diadakan rapat koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi	Oktober 2022
							3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Terkait kendala output format pada rekomendasi SKE dengan TTE, maka perlu diadakan rapat koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi	Oktober 2022
						7. Izin Special Access Scheme	1. Sarana dan Prasa-rana	Telah dilakukan pembuatan kanal informasi layanan publik terpadu satu pintu melalui SERASI (Serba Serbi Sertifikasi Kosmetik)	Closed
							2. Penanganan Pen-gaduan, Saran, dan Masukan	Telah diberlakukan layanan konsultasi dan pengaduan via telepon, email, wa, zoom meeting pada jam kerja, serta tambahan ekstra waktu pelayanan pada Jumat minggu ke-4 di setiap bulannya (ekstra 1 jam layanan dari hari biasanya)	Closed
							3. Kompetensi Pelaksana	Telah dilakukan Pelatihan Service Attitude bagi evaluator demi peningkatan pelayanan publik pada tanggal 18-19 Agustus 2022 dan 23-24 Agustus 2022. Selain itu, telah terdapat grup antar evaluator sebagai wadah komunikasi dan koordinasi secara cepat	Closed
						8. Rekomen-dasi Persetujuan Impor Ba-han Berba-haya	1. Waktu Penyelesaian	Sesuai Peraturan Badan POM No. 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan, waktu penyelesaian Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya adalah 3 HK. Untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan telah dilakukan pelatihan bagi petugas pada tanggal 18-19 dan 23-24 Agustus 2022	Closed
							2. Biaya/Tarif	Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya tidak ada PNPB (0 rupiah)	Closed
							3. Sarana dan Prasa-rana	Telah dilakukan pembuatan kanal informasi layanan publik terpadu satu pintu melalui SERASI (Serba Serbi Sertifikasi Kosmetik)	Closed
9	Direktorat Pemberdayaan	92.44	A (Sangat Baik)	4	Online	Layanan Konsultasi	1. Persyaratan	Melakukan publikasi persyaratan pelayanan konsultasi	24 Juni 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
	Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik					Pemenuhan Standar Obat Tradisional. Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan publikasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan konsultasi	24 Juni 2022
							3. Waktu Penyelesaian	1. Pembentukan Tim Layanan Direktorat OTSKKOS 2. Pelaksanaan koordinasi Intensif Tim Layanan 3. Peningkatan kompetensi petugas layanan	Sepanjang Tahun
10	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	87.02	B (Baik)	183	Online	1. Pengkajian Keamanan Mutu, Gizi, Manfaat dan Label Pangan Olahan	1. Persyaratan	Regulasi sudah menerapkan minimum regulasi pembanding negara lain adalah 1. Demikian juga pada sistem aplikasi sudah disetting jumlah minimum persyaratan regulasi dari negara lain.	Sudah dilaksanakan
								Akan dibahas dalam forum komunikasi publik, mengingat persyaratan pengajuan klaim pada peraturan sudah sangat minimalis.	Desember 2022
								Dalam proses pengkajian jika terdapat kekurangan data maka akan diterbitkan respon dalam bentuk surat penolakan yang memuat penjelasan kekurangan data. Akan menambahkan informasi bahwa pemohon memiliki kesempatan untuk mengajukan permohonan kembali setelah melengkapi kekurangan data tersebut pada standar pelayanan publik Dit. SPO.	Desember 2022
							2. Kompetensi Pelaksana	Merencanakan penyusunan silabus pelatihan teknis untuk petugas layanan	Tahun 2023
								Mengupdate database permasalahan untuk dituangkan dalam QnA sebagai panduan untuk petugas layanan (buku pintar petugas) dan pada chatbot Disa untuk dapat diketahui langsung oleh pengguna	Setiap tahun, berkelanjutan
								Terdapat tim IT yang stand by untuk mengatasi kendala di aplikasi kusapa dengan menambah topik help desk sistem.	Desember 2022
								Mengembangkan fitur helpdesk khusus e-standar pangan dan pada kusapa (topik khusus pengaduan e-standar pangan)	Tahun 2023
						2. Pengkaji	3. Sarana dan Prasarana	Menyisipkan materi terkait pelayanan publik pada sosialisasi yang dilaksanakan Dit. SPO seperti penggunaan (e-standar pangan, fasilitasi inovasi)	Setiap tahun, berkelanjutan
							1. Persyaratan	Tidak menyampaikan Rencana Tidak Lanjut	-
							2. Waktu	Proses pengkajian PRG melibatkan lintas sektor, adapun tahapan	Desember 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
						an Kea- manan Pangan Produk Rekayas a Ge- netik (PRG)	Penyelesaian	pengkajian di Badan POM sudah dituangkan dalam standar pelayanan publik, bahwa waktu pengkajian PRG adalah 56 Hari Kalender sejak diterima surat penugasan dari KKH kepada BPOM selaku TTKH Bidang Keamanan Pangan. Setelah itu hasil kajian akan dilakukan partisipasi publik yang dilakukan oleh BKKH (KKH). Proses selanjutnya yaitu sidang pleno yang diselenggarakan oleh KKH, sebagai bahan untuk menyusun rekomendasi aman pangan kepada Badan POM. Akan dibuat infografis terkait proses pengkajian pangan PRG.	
							3. Penanganan pengaduan, saran,dan masukan	-	-
						3. Permo- honoran In- formasi Regulasi Pangan Olahan	1. Persyaratan	-	-
							2. Waktu Penyelesaian	-	-
							3. Sarana dan prasarana	Akan dikembangkan gateway pada aplikasi kusapa agar pelanggan dapat melihat history konsultasi (chat).	Desember 2022
11	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	85.58	B (Baik)	302	Online	1. Registrasi Pangan Olahan	1. Persyaratan	1. Dilakukan sosialisasi masif terkait implementasi RBA (Sesuai dengan roadmap sosialisasi RBA). 2. Akan diatur lebih lanjut pada revisi PerBPOM 27 tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan	31 Desember 2023
							2. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Akan dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan SMS notifikasi 2. Ditindaklanjuti oleh Tim MONAP dengan menambahkan informasi pada setiap jenis perubahan (pada bagian ceklis perubahan). Alternatif lain, kalimat penjelasan dapat langsung ditulis pada ceklis perubahan	31 Desember 2023
							3. Waktu penyelesaian	1. Terdapat penyesuaian timeline melalui penerapan RBA. 2. Saat petugas mencari jawaban, petugas dapat menyampaikan permintaan kesediaan untuk menunggu 3 menit pertama. Jika masih belum mendapatkan jawaban, akan disampaikan melalui kupon untuk jawabannya. Akan mensosialisasikan kembali tatacara merespon. 3. Dalam implementasi RBA SLA 30 HK hanya berlaku untuk	30 September 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								produk risiko tinggi dan diharapkan akan ada proses percepatan evaluasi	
						2. Bahan Tambahan Pangan	1. Waktu penyelesaian	1. Terdapat penyesuaian timeline melalui penerapan RBA. 2. Saat petugas mencari jawaban, petugas dapat menyampaikan permintaan kesediaan untuk menunggu 3 menit pertama. Jika masih belum mendapatkan jawaban, akan disampaikan melalui kupon untuk jawabannya. Akan mensosialisasikan kembali tatacara merespon.	30 September 2022
							2. Persyaratan	1. Dilakukan sosialisasi masif terkait implementasi RBA (Sesuai dengan roadmap sosialisasi RBA). 2. Akan diatur lebih lanjut pada revisi PerBPOM 27 tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan	31 Desember 2023
							3. Sarana dan Prasarana	Hal hal tersebut dapat disampaikan melalui jalur pelayanan publik yang tersedia, yaitu; • Livechat • Call Center • Konsultasi Online	Closed
12	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	87,51	B (Baik)	203	Online	1. Surat Keterangan Impor	1. Waktu Penyelesaian	1. Melakukan kegiatan sosialisasi kembali perihal Service Level Agreement (SLA) penerbitan SKI Pangan Olahan, data capaian SLA, serta tindak lanjut yang dilakukan dalam pencapaian pemenuhan target SLA. 2. Melakukan kegiatan sosialisasi kembali mengenai waktu/jam pelaksanaan layanan SKI/SKE Pangan Olahan, terutama terkait ketentuan waktu proses evaluasi dokumen serta dampak/pertimbangannya (antara lain bahwa pengajuan yang diproses pada hari kerja yang sama dengan hari pengajuan adalah yang telah dibayarkan PNBP dan terkirim ke Badan POM sebelum pukul 12.00 Wib, sedangkan apabila terkirim ke Badan POM setelah pukul 12.00 Wib, maka tetap diproses namun pada hari kerja berikutnya) 3. Melakukan kegiatan sosialisasi khusus mengenai pemanfaatan layanan SKI prioritas kepada pelanggan penerima layanan tersebut, serta mendorong dan memonitoring penggunaannya untuk menunjang pencapaian target SLA penerbitan SKI	Oktober 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								4. Melakukan internalisasi secara intensif kepada evaluator perihal teknis evaluasi dokumen pengajuan SKE dan SKI Pangan Olahan, yaitu antara lain mengevaluasi terlebih dahulu pengajuan yang memerlukan tambahan data karena terkait dengan batas waktu SLA, serta sebagai langkah untuk pencapaian pemenuhan target capaian SLA tepat waktu. 5. Melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan untuk difasilitasi terkait: a. Penempatan pengajuan kembali tolakan SKI dan SKE pada posisi utama/bagian paling atas pada dashboard evaluator, sehingga memudahkan dan mempercepat waktu pelaksanaan evaluasi lanjutan serta mempersingkat SLA. b. Mempertimbangkan mekanisme perhitungan SLA yang menggunakan metode akumulasi waktu clock on, untuk hanya menghitung pada tahap akhir setelah pengajuan dinilai lengkap dan benar c. Penanganan kendala penerapan layanan importir prioritas	
							2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Melakukan kegiatan sosialisasi kembali melalui seluruh media informasi untuk penyampaian informasi ketersediaan kanal konsultasi yang dapat diakses oleh pelanggan serta jam layanan untuk setiap media konsultasi tersebut. Kanal konsultasi yang dimaksudkan yaitu: webchat, whatsApp, email, telepon dan konsultasi tatap muka yang telah dibuka kembali sejak bulan Mei 2022. 2. Melakukan monitoring dan evaluasi (monev) terhadap hasil konsultasi, dengan klasifikasi: • konsultasi sudah selesai/closed • konsultasi memerlukan keputusan pada level yang lebih tinggi • konsultasi dengan topik yang paling sering dikonsultasikan oleh pelanggan sebagai bahan untuk materi forum komunikasi/ diskusi bersama pelanggan. 3. Memantau rekapitulasi/hasil monev pengaduan/konsultasi telah dipublikasikan melalui media informasi yang tersedia dan informasi tersebut sampai ke pelanggan.	Oktober 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							3. Sarana dan Prasa- rana	1. Berkoordinasi dengan unit terkait untuk tindak lanjut saran dan masukan SKM: – Membuat nota dinas dari Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan, untuk menyampaikan dan meminta fasilitasi terhadap saran dan masukan pelanggan terkait penambahan fitur pada aplikasi ebpom. • Mengadakan pertemuan untuk membahas tindak lanjut SKM dengan tim Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan. • Membuat nota dinas dari Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan kepada Kepala Biro Umum perihal penyediaan informasi terkait ketersediaan fasilitas, antara lain ketersediaan stop kontak untuk kebutuhan pelanggan, karena posisi stop kontak di bagian bawah meja berpotensi tidak diketahui pelanggan. Hal ini berdampak pada hasil survei kepuasan pelanggan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana. 2. Melakukan sosialisasi kembali mengenai fitur pada aplikasi e-bpom dan tata cara penggunaannya, sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai hasil SKM, yaitu • fitur copy data pengajuan sebelumnya • fitur monitoring realisasi impor dan pelaporan mandiri (self assessment) 3. Memperkuat koordinasi dengan tim Pusdatin, setiap kali terjadi gangguan pada sistem/aplikasi, untuk mempercepat penanganan gangguan kendala pada sistem/aplikasi dan jika memungkinkan untuk mengantisipasi kejadian berulang.	September 2022
						2. Surat Ket- erangan Ek- spor	1. Waktu Penyelesaian	1. Melakukan kegiatan sosialisasi kembali perihal Service Level Agreement (SLA) penerbitan SKI Pangan Olahan, data capaian SLA, serta tindak lanjut yang dilakukan dalam pencapaian pemenuhan target SLA. 2. Melakukan kegiatan sosialisasi kembali mengenai waktu/jam pelaksanaan layanan SKI/SKE Pangan Olahan, terutama terkait ketentuan waktu proses evaluasi dokumen serta dampak/pertimbangannya (antara lain bahwa pengajuan yang	Oktober 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								diproses pada hari kerja yang sama dengan hari pengajuan adalah yang telah dibayarkan PNBP dan terkirim ke Badan POM sebelum pukul 12.00 Wib, sedangkan apabila terkirim ke Badan POM setelah pukul 12.00 Wib, maka tetap diproses namun pada hari kerja berikutnya) 3. Melakukan internalisasi secara intensif kepada evaluator perihal teknis evaluasi dokumen pengajuan SKE dan SKI Pangan Olahan, yaitu antara lain mengevaluasi terlebih dahulu pengajuan yang memerlukan tambahan data karena terkait dengan batas waktu SLA, serta sebagai langkah untuk pencapaian pemenuhan target capaian SLA tepat waktu. 4. Melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan untuk difasilitasi terkait: - Penempatan pengajuan kembali tolakan SKI dan SKE pada posisi utama/bagian paling atas pada dashboard evaluator, sehingga memudahkan dan mempercepat waktu pelaksanaan evaluasi lanjutan serta mempersingkat SLA. - Mempertimbangkan mekanisme perhitungan SLA yang menggunakan metode akumulasi waktu clock on, untuk hanya menghitung pada tahap akhir setelah pengajuan dinilai lengkap dan benar	
							2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Melakukan kegiatan sosialisasi kembali melalui seluruh media informasi untuk penyampaian informasi ketersediaan kanal konsultasi yang dapat diakses oleh pelanggan serta jam layanan untuk setiap media konsultasi tersebut. Kanal konsultasi yang dimaksudkan yaitu: webchat, whatsapp, email, telepon dan konsultasi tatap muka yang telah dibuka kembali sejak bulan Mei 2022. 2. Melakukan monitoring dan evaluasi (monev) terhadap hasil konsultasi, dengan klasifikasi: - konsultasi sudah selesai/closed - konsultasi memerlukan keputusan pada level yang lebih tinggi	1. Oktober 2022 2. Oktober - Desember 2022 3. Oktober - Desember 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								konsultasi dengan topik yang paling sering dikonsultasikan oleh pelanggan sebagai bahan untuk materi forum komunikasi/ diskusi bersama pelanggan	
							3. Sarana dan Prasarana	3. Memantau rekapitulasi/hasil monev pengaduan/konsultasi telah dipublikasikan melalui media informasi yang tersedia dan informasi tersebut sampai ke pelanggan. 1. Berkoordinasi dengan unit terkait untuk tindak lanjut saran dan masukan SKM: - Membuat nota dinas dari Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan, untuk menyampaikan dan meminta fasilitasi terhadap saran dan masukan pelanggan terkait penambahan fitur pada aplikasi ebpom. - Mengadakan pertemuan untuk membahas tindak lanjut SKM dengan tim Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan. - Membuat nota dinas dari Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan kepada Kepala Biro Umum perihal penyediaan informasi terkait ketersediaan fasilitas, antara lain ketersediaan stop kontak untuk kebutuhan pelanggan, karena posisi stop kontak di bagian bawah meja berpotensi tidak diketahui pelanggan. Hal ini berdampak pada hasil survei kepuasan pelanggan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana. 2. Melakukan sosialisasi kembali mengenai fitur pada aplikasi ebpom dan tata cara penggunaannya, sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai hasil SKM, yaitu - fitur copy data pengajuan sebelumnya - fitur monitoring realisasi impor dan pelaporan mandiri (self assessment) 3. Memperkuat koordinasi dengan tim Pusdatin, setiap kali terjadi gangguan pada sistem/aplikasi, untuk mempercepat penanganan gangguan kendala pada sistem/aplikasi dan jika memungkinkan untuk mengantisipasi kejadian berulang.	1. September 2022 2. Oktober 2022 3. September - Desember 2022 4. September - Desember 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								4. Menyediakan pengumuman bagi pelanggan pada saat terjadi kondisi-kondisi khusus pada pelaksanaan pelayanan publik, misalnya pengumuman apabila sedang terjadi gangguan sistem serta berkoordinasi dengan Pusdatin untuk penanganan gangguan sistem tersebut melalui media komunikasi yang tersedia.	
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	85.00	B (Baik)	17	Online	1. Izin Penerapan CPPOB	1. Waktu Penyelesaian (U3)	1. Upaya pelaksanaan sosialisasi kepada pimpinan terkait waktu penyelesaian	1. Desember 2022
							2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (U2)	2. Peningkatan sosialisasi kepada pelaku usaha dan stakeholder	2. Desember 2022
							3. Persyaratan (U1)	3. Peningkatan desk pendampingan pelaku usaha	3. September 2022
						2. Izin Penerapan PMR	1. Waktu Penyelesaian (U3)	4. Peningkatan konsultasi secara offline dan online	4. September 2022
							2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (U2)	5. Layanan konsultasi online live chat tanpa jeda pada jam kerja	5. telah berjalan
							3. Persyaratan (U1)	6. Pembuatan video tutorial Layanan Izin CPPOB	6. Desember 2022
								7. Pembuatan Pedoman Pengajuan Izin Penerapan CPPOB	7. Desember 2022
								8. Updating FAQ Layanan CPPOB pada subsite	8. Desember 2022
								9. Monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan dan prosedur layanan	9. Desember 2022
14	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	91.00	A (Sangat Baik)	63	Online	1. Izin Penerapan PMR	1. Waktu Penyelesaian (U3)	1. Upaya untuk memaksimalkan fitur TTE yang telah ada dengan pelaksanaan sosialisasi kepada pimpinan	1. Des 2022
							2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (U2)	2. Menetapkan SLA untuk setiap tahap pada revisi PerBPOM tentang PMR	2. Des 2022
							3. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)	3. Pada sistem PMR fitur atau icon pendaftaran telah dipisahkan antara UMK dan industri skala menengah besar	3. Agt 2022
						1. Konsultasi Tentang Penerapan Cara Produksi	1. Persyaratan (U1)	4. Peningkatan sosialisasi kepada pelaku usaha dan stakeholder	4. Agt 2022
							2. Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2)	5. Layanan konsultasi online live chat tanpa jeda pada jam kerja	5. Telah berjalan
								6. Monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan dan prosedur	6. Des 2022
								7. Pengembangan sistem PMR untuk menambahkan fitur untuk pengaduan keluhan dari industri serta penilaian kinerja auditor	7. Des 2022
								Peningkatan sosialisasi mengenai persyaratan layanan Cara Produksi Pangan yang Baik untuk UMKM	30 Desember 2022
								Peningkatan sosialisasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur Cara Produksi Pangan yang Baik untuk UMKM	30 Desember 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
						Pangan Olahan yang Baik untuk UMKM Pan- gan	3. Sarana dan Prasa- rana (U9)	Pemberdayaan Pramubakti dengan latar belakang Pendidikan yang sesuai untuk menjadi petugas Yanblik Dit.PMPUPO	30 Desember 2022
						2. Sertifikasi Pengakuan Fasilitator Keamanan Pangan	1. Persyaratan (U1)	Peningkatan sosialisasi mengenai persyaratan layanan sertifikasi pengakuan fasilitator keamanan pangan	30 Desember 2022
							2. Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2)	Peningkatan sosialisasi mengenai sistem, mekanisme,dan prosedur Sertifikasi Pengakuan Fasilitator Keamanan Pangan	30 Desember 2022
							3. Sarana dan Prasa- rana (U9)	Sosialisasi mengenai produk spesifikasi jenis layanan Sertifikasi Pengakuan Fasilitator Keamanan Pangan	30 Desember 2022
15	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	92,64	A (Sangat Baik)	171	Online	1. Penjualan Hewan Uji	1. Waktu Penyelesaian	1. Membentuk tim pengelola dan penanganan pengaduan layanan publik 2. Melampirkan informasi mengenai penanganan hewan uji di INFLABS berkoordinasi dengan Pusdatin 3. Melampirkan sertifikat hewan uji di INFALABS berkoordinasi dengan Pusdatin 4. Melakukan pemberian informasi bahwa hewan uji (tikus) sudah tersedia pada H-7 melalui super admin	1 Januari 2023
							2. Penanganan Peng- aduan, Sarana dan Prasarana		
							3. Sarana dan Prasa- rana		
						2. Penjualan Baku Pem- banding Farmakope Indonesia	1. Waktu Penyelesaian	1. Membuat nota dinas kepada Kasubbag TU PPPOMN terkait permohonan perbaikan AC di ruang layanan publik 2. Telah dibuat nota dinas kepada Koordinator Pokja Layanan Pub- lik dan Kasubbag TU agar petugas yang menangani aplikasi INFALABS ditambah beserta sarana pendukung untuk memper- cepat respon layanan pada tanggal 14 Juli 2022	20 Juli 2022
							2. Produk/Jasa Spe- sifikasi Jenis Pela- yanan		
							3. Sarana dan Prasa- rana		
						3. Jasa Pen- gujian	1. Waktu Penyelesaian	1. Membentuk tim pengelola dan penanganan pengaduan layanan publik 2. Melampirkan sertifikat dan pelulusan hasil uji produk biologi di INFALABS, berkoordinasi dengan Pusdatin	1 Januari 2023
							2. Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan		

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
						3. Sarana dan Prasa- rana			
						4. Kultur Bak- teri	1. Produk/Jasa Spe- sifikasi Jenis Pela- yanan	Melakukan upaya MoU WDCM untuk penambahan jenis baku mikroba	1 Januari 2023
							2. Penanganan Pen- gaduan, Sarana dan Prasarana		
							3. Sarana dan Prasa- rana		
						5. Jasa Kali- brasi	Sarana dan Prasarana	Melakukan penambahan ruang lingkup kalibrasi	1 Januari 2023
						6. Jasa Uji Profisiensi	1. Persyaratan Pela- yanan	Melakukan pengajuan akreditasi ISO 17043 sebagai Penyelenggara Uji Profisiensi	1 Januari 2023
							2. Prosedur Pela- yanan		
							3. Waktu Penyelesaian		
16	Balai Besar POM di Banda Aceh	91.93	A (Sangat Baik)	66	Online	1. Pengujian	1. Persyaratan Pela- yanan	Melakukan upaya untuk mempermudah persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan melalui digitalisasi dengan menambahkan menu layanan pelatihan di INFALABS	1 Januari 2023
							2. Prosedur Pela- yanan		
							1. Biaya/Tarif Pela- yanan (U4)	1. Publish Terkait Biaya Pengujian (PNBP)	Closed
							2. Persyaratan Pela- yanan (U1)	2. Menonjolkan kelebihan uji di BBPOM lebih cepat, < 10 HK	Desember 2022
							3. Kesesuaian Produk Pelayanan (U5)	Informasi kepada pelaku usaha izin edar di BPOM di akhir dan harus lengkap persyaratan termasuk kewajiban bayar pajak agar tidak ditolak system OSS dan bukan ditolak oleh system di BPOM	Closed
					Online	2. Layanan In- formasi dan Pengaduan	1. Sis- tem/Mekanisme/ Prosedur Layanan (U2)	1. Publish Standar pelayanan di berbagai media informasi 2. Membuat dokumen yang terintegrasi di layanan	Desember 2022
								Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan secara berkala	

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							2. Waktu Penyelesaian (U3)	Konsumen diberi pemahaman terkait waktu penyelesaian layanan termasuk rujukan yang tertuang pada SP	Sampai dengan Desember 2022
							3. Biaya/Tarif Pelayanan (U4)	Publish Standar Pelayanan di medsos	Closed
17	Balai Besar POM di Medan	94,64	A (Sangat Baik)	96	Online	1. Pengujian	1. Persyaratan	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik	31 Desember 2022
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik	31 Desember 2022
							3. Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik	31 Desember 2022
						2. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik	31 Desember 2022
							2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik	31 Desember 2022
							3. Sarana dan Prasarana	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik	31 Desember 2022
						3. SKI	1. Sarana dan Prasarana	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik	31 Desember 2022
							2. Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik	31 Desember 2022
							3. Biaya/Tarif	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik	31 Desember 2022
						4. SKE	1. Biaya/Tarif	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik	31 Desember 2022
							2. Persyaratan	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik	31 Desember 2022
							3. Sarana dan Prasarana	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik	31 Desember 2022
18	Balai Besar POM di Padang	91.65	A (Sangat Baik)	59	Online	1. Pengujian	1. Sarana	Menyampaikan pada konsumen bahwa telah dilakukan renovasi dan melengkapi ruang layanan	1 Agustus 2022
							2. Waktu Penyelesaian	Dilakukan pemangkasan waktu layanan dengan mempercepat penyampaian hasil uji melalui aplikasi galamai	1 Agustus 2022
							3. Persyaratan	Menyampaikan pada konsumen tentang maksud persyaratan pengujian	1 Agustus 2022
							1. Persyaratan	Menyampaikan pada konsumen jaminan kerahasiaan data pelapor	1 Agustus 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
						2. Informasi dan Pengaduan	2. Mekanisme dan Prosedur	Menyampaikan ke konsumen bahwa layanan dapat diakses melalui berbagai media seperti media social , aplikasi galamai dan whatsapp	1 Agustus 2022
							3. Spesifikasi jenis layanan	Menyampaikan bahwa P-IRT bukan kewenangan BBPOM namun Pemerintah Kab./Kota	1 Agustus 2022
						3. SKE	1. Persyaratan	Menyampaikan ke konsumen bahwa persyaratan sudah sesuai peraturan perundang - undangan	1 Agustus 2022
							2. Mekanisme dan Prosedur	Menyampaikan bahwa prosedur sesuai peraturan perundang - undangan	1 Agustus 2022
							3. Waktu Penyelesaian	Waktu tidak lama asal konsumen melengkapi berkas sesuai persyaratan	1 Agustus 2022
19	Balai Besar POM di Pekanbaru	96.84	A (Sangat Baik)	95	Online	1. Pengujian	Kompetensi Pelaksana	Petugas Layanan Pengujian melakukan peningkatan kompetensi terkait layanan publik dalam rangka mempertahankan kualitas layanan pengujian	31 Desember 2022
						2. SKI	Kompetensi Pelaksana	Mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan publik	31 Desember 2022
						3. SKE	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Memberikan informasi kepada penerima layanan terkait perubahan	31 Desember 2022
							2. Waktu Penyelesaian	Mempercepat penyelesaian surat di SIKD	31 Desember 2022
							3. Kompetensi Pelaksana	Berkoordinasi dengan PIC di BPOM	31 Desember 2022
						4. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan	Melakukan publikasi terkait alur pelayanan dengan mencantumkan persyaratan pelayanan	Desember 2022
							2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menyelenggarakan kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) Tahun 2022	Desember 2022
							3. Sarana dan Prasarana	Menyediakan sistem antrian pada unit layanan	Desember 2022
20	Balai Besar POM di Palembang	90,93	A (Sangat Baik)	116	Online	1. Pengujian	1. Persyaratan	1. Melakukan review SOP terkait U1 2. Sosialisasi SOP terbaru kepada petugas front office layanan pengujian 3. Melaksanakan pelayanan sesuai SOP	31 Desember 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Melakukan review SOP terkait U2 2. Sosialisasi SOP terbaru kepada petugas front office layanan pengujian 3. Melaksanakan pelayanan sesuai SOP	31 Desember 2022
							3. Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	Melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan	31 Desember 2022
						2. SKI	Perilaku Pelaksana	Akan memberikan pendampingan yang maksimal kepada pelaku usaha terutama saat melakukan pengisian survey, dimana petugas akan memberikan penjelasan yang detail dari setiap point unsur pertanyaan survey sehingga tidak terjadi bias pemahaman oleh pelaku usaha dengan harapan pelaku usaha dapat memberikan point penilaian maksimal sebagaimana mestinya.	6 Oktober 2022
						3. SKE	1. Kompetensi Petugas	Akan memberikan sosialisasi SOP kepada Petugas	28 Oktober 2022
							2. Sarana dan Prasarana	Akan melengkapi sarana prasarana layanan SKE	28 Oktober 2022
							3. Persyaratan	Lebih meningkatkan pelayanan SKE sesuai SOP, terutama memberikan bimbingan serta informasi yang detail kepada pelaku usaha yang akan melakukan eskpor komoditi obat dan makanan ke negara lain.	31 Januari 2023
						4. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sarana dan Prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana (Pengadaan sofa yang lebih nyaman)	31 Desember 2022
							2. Persyaratan	Persyaratan telah ditetapkan pusat dan Akan terus berupaya memberikan kemudahan bagi konsumen	31 Desember 2022
							3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Produk spesifikasi jenis layanan telah ditentukan pusat dan Akan terus berupaya memberikan kemudahan bagi konsumen	31 Desember 2022
						21	Balai Besar POM di Bandar Lampung	95,62	A (Sangat Baik)
						2. Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi tentang PP 32 tahun 2017 tentang tarif uji sampel pihak ketiga (PNBP).	24 Juli 2022	
						3. Waktu Penvelesaian	Sosialisasi tentang jangka waktu uji sampel pihak ketiga		Semester 2 tahun 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
						2. Layanan In- formasi dan Pengaduan	1. Sarana Prasarana	1. Menyediakan fasilitas untuk layanan langsung terkait aplikasi untuk izin edar. 2. Merehab ruang layanan menjadi lebih nyaman dan kondusif	1. 10 Juli 2022 2. Akhir Agustus 2022
							2. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Komunikasi dengan pelanggan dan menyampaikan adanya fasilitas layanan WA melalui Call Me back Ulun Lampung di nomor 0821 8080 6008	7 Juli 2022
							3. Waktu Penyelesaian	Meningkatkan koordinasi antar petugas di bagian pelayanan untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan	17 Juli 2022
						4. Layanan SKI	1. Persyaratan	1. Menyediakan fasilitas WA CMB untuk layanan pengaduan termasuk SKI 2. Menjalin komunikasi aktif dengan pelanggan yang mengalami kendala	6 Juli 2022
							2. Waktu Penyelesaian	1. Mempermudah persyaratan sesuai regulasi terbaru 2. Penyebaran informasi ke berbagai media mengenai persyaratan standar	25 Juli 2022
							3. Kompetensi Pelaksana	Terus melakukan update aplikasi bagi petugas Sertifikasi	Selama semester 2 tahun 2022
						5. Layanan SKE	1. Persyaratan	Terus melakukan sosialisasi kepada pelanggan baik datang langsung ataupun lewat media telpon layanan	7 Juli 2022
							2. Sistem Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi standard layanan termasuk time line kepada customer yang hadir langsung atau bertanya melalui perangkat layanan lainnya	7 Juli 2022
						22	Balai Besar POM di Jakarta	96,03	A (Sangat Baik)
						2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menambahkan menu pengaduan, saran dan masukan pada portal BBPOM di Jakarta (Jakdigital)	Agustus 2022	
						2. Layanan In- formasi dan Komunikasi	1. Persyaratan	Melakukan revisi terhadap kalimat penjelas dalam kuesioner supaya lebih mudah dipahami	Juni 2022
							2. Sistem Mekanisme dan Prosedur	Melakukan revisi terhadap kalimat penjelas dalam kuesioner supaya lebih mudah dipahami	Juni 2022
							3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menambahkan kalimat penjelas agar pertanyaan dalam kuesioner lebih mudah dipahami	Juni 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
23	Balai Besar POM di Bandung	92.37	A (Sangat Baik)	242	Online	1. Layanan In-formasi dan pengaduan	1. Persyaratan	1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan Pe-layanan dan mengupdatenya di triwulan 2, 3 dan 4 2. Sosialisasi Prosedur Layanan di media sosial, subsite di triwulan 3 dan 4 3. Mencetak persyaratan layanan pada media informasi di ruang layanan di triwulan 3 dan 4	1 Januari 2023
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Melakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 3 dan 4 2. Sosialisasi prosedur layanan di medsos, subsite di triwulan 3 dan 4 3. Mencetak prosedur layanan pada media informasi di ruang layanan publik	1 Januari 2023
							3. Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi mengenai persyaratan, prosedur dan biaya pendaftaran prosedur	1 Januari 2023
						2. SKE	1. Persyaratan	1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan Pe-layanan dan mengupdatenya di triwulan 2, 3 dan 4 2. Sosialisasi Prosedur Layanan di media sosial, subsite di triwulan 3 dan 4 3. Mencetak persyaratan layanan pada media informasi di ruang layanan di triwulan 3 dan 4	30 Desember 2022
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Melakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 3 dan 4 2. Sosialisasi prosedur layanan di medsos, subsite di triwulan 3 dan 4 3. Mencetak prosedur layanan pada media informasi di ruang layanan publik	30 Desember 2022
							3. Kompetensi pelaksana	Melakukan peningkatan kompetensi pelaksana melalui Pelatihan Pelayanan Publik Dasar dan Lanjutan	30 Desember 2022
						4. Layanan pengujian	1. Persyaratan	1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan Pe-layanan dan mengupdatenya di triwulan 2, 3 dan 4 2. Sosialisasi Prosedur Layanan di media sosial, subsite di triwulan 3 dan 4 3. Mencetak persyaratan layanan pada media informasi di ruang layanan di triwulan 3 dan 4	1 Januari 2023

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
24	Balai Besar POM di Semarang	94.18	A (Sangat Baik)	163	Online		2. Perilaku Pelaksana	Melakukan peningkatan kompetensi pelaksana melalui Pelatihan Pelayanan Publik Dasar dan Lanjutan	1 Januari 2023
							3. Sarana dan Prasarana	Monitoring dan evaluasi kelengkapan sarana dan prasarana layanan pengujian pada Triwulan 4	1 Januari 2023
							1. Waktu Penyelesaian (U3)	1. Meningkatkan informasi kepada Pelanggan terkait perhitungan timeline pengujian sampel secara langsung 2. Menambahkan keterangan batas maksimal selesai uji sampel di Aplikasi Pemantauan Sampel Pihak Ketiga (Klik Patas)	10 September 2022
						1. Pengujian	2. Kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan (U1)	Memberikan saran kepada pelaku UMK ybs untuk mengikuti inovasi layanan publik BBPOM Semarang agar proses registrasi yang diajukan bisa didampingi dan dimonitor dengan baik	19 April 2022
							3. Sarana Prasarana (U9)	Membuat aplikasi yang memuat informasi biaya uji sampel secara <i>online</i> (termuat dalam aplikasi Klik Patas).	20 Mei 2022
						2. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Biaya/tarif (U4)	1. Memberikan lebih banyak informasi di media social tentang layanan informasi yang tidak berbiaya 2. Pada survei selanjutnya akan diberikan pemahaman kepada responden bahwa layanan informasi yang diberikan tidak berbayar (gratis)	1. Sampai dengan bulan Desember 2022 (sebulan 2 kali) 2. Pada tahun 2023 saat survei SKM mulai dilaksanakan
							2. Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	1. Jasa/layanan yang diberikan akan ditingkatkan kualitasnya sesuai standar layanan yang sudah disusun 2. Melakukan forum komunikasi publik dengan konsumen layanan informasi untuk menjangkau/mengidentifikasi hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam pemberian layanan	Bulan Desember 2022
							3. Sarana Prasarana (U9)	Sarana /prasarana layanan akan ditingkatkan sesuai standar unit pelayanan publi	Semester 1 Tahun 2023
						4. SKI	1. Persyaratan	1. Pembuatan infografis yang akan dishare di media sosial BBPOM di Semarang dan WAG Ekspor Impor (BBPOM di Semarang dan Pelaku Usaha SKI SKE) 2. Rapat koordinasi untuk penyamaan persepsi petugas terkait persyaratan SKI	31 Desember 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							2. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pembuatan WAG Ekspor Impor untuk personalisasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan	31 Desember 2022
							3. Sarana Prasana	Pembuatan WAG Ekspor Impor untuk personalisasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan	31 Desember 2022
						5. SKE	1. Persyaratan	1. Pembuatan infografis yang akan dishare di media sosial BBPOM di Semarang dan WAG Ekspor Impor (BBPOM di Semarang dan Pelaku Usaha SKI SKE) 2. Rapat koordinasi untuk penyamaan persepsi petugas terkait persyaratan SKE	31 Desember 2022
							2. Biaya Tarif	Pembuatan infografis terkait ketentuan pengajuan SKE yang akan dishare di media sosial BBPOM di Semarang dan WAG Ekspor Impor (BBPOM di Semarang dan Pelaku Usaha SKI SKE)	31 Desember 2022
							3. Produk spesifikasi jenis layanan	Pembuatan infografis terkait ketentuan pengajuan SKE yang akan dishare di media sosial BBPOM di Semarang dan WAG Ekspor Impor (BBPOM di Semarang dan Pelaku Usaha SKI SKE)	31 Desember 2022
25	Balai Besar POM di Yogyakarta	91.85	A (Sangat Baik)	191	Online	1. Pengujian	1. Persyaratan	Publikasi tentang persyaratan layanan pengujian melalui media sosial dan website BBPOM di Yogyakarta	1 Agustus 2022
							2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Publikasi tentang system, mekanisme dan prosedur pada layanan pengujian di media sosial dan website BBPOM di Yogyakarta	1 Agustus 2022
							3. Waktu Penyelesaian	Sosialisasi kepada pelanggan tentang standar waktu layanan pengujian dan percepatan proses pelaporan	1 Agustus 2022
						2. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan	Publikasi Standar Pelayanan Publik kepada masyarakat yang bukan pelaku usaha yaitu komunitas sekolah, kader-kader yang telah dibentuk melalui WAG dan menyebarkan leaflet ke sekolah	Akhir Agustus 2022
							2. Biaya/Tarif	1. Menginformasikan kepada pelaku usaha biaya tambahan yang harus dibayarkan jika melakukan beberapa perubahan baik terhadap label ataupun prosedur lain dalam proses produksi/administrasi 2. Informasi ini disampaikan dalam bentuk list biaya kepada pelaku usaha, melalui media sosial yang dimiliki oleh BBPOM di Yogyakarta	Akhir Juni 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							3. Waktu Penyelesaian	1. Pelaku usaha menginformasikan terlebih dahulu kendala yang dihadapi terkait perizinan produk atau sertifikasi sarana kepada petugas BBPOM di Yogyakarta secara daring, sehingga petugas Balai dapat melakukan konsultasi awal dengan petugas di Badan POM. 2. Informasi ini disampaikan kepada pelaku usaha melalui media sosial yang dimiliki oleh BBPOM di Yogyakarta	Akhir Agustus 2022
26	Balai Besar POM di Surabaya	91.80	A (Sangat Baik)	338	Online	1. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme, Prosedur	Mencantumkan dan melakukan sosialisasi di berbagai media tentang alur layanan, serta petunjuk teknis penggunaan aplikasi menggunakan bahasa sederhana.	Semester 2 tahun 2022
							2. Persyaratan	Melakukan sosialisasi tentang layanan, menyederhanakan persyaratan, mengoptimalkan berbagai media untuk konsultasi, memberikan pendampingan kepada pelanggan	Semester 2 tahun 2022
							3. Sarana dan Prasarana	1. Memberikan pendampingan kepada pelanggan baik secara online/offline melalui berbagai media konsultasi. 2. Melakukan pembaruan/perbaikan aplikasi sehingga lebih <i>user friendly</i> 3. Pembaruan perangkat komputer pelanggan di ruang pelayanan publik. 4. Memberikan masukan kepada pemilik aplikasi agar tutorial menggunakan bahasa sederhana 5. Pembaruan fasilitas penghijauan 6. Melengkapi fasilitas untuk kelompok rentan 7. Re-design ruang yanblik	Semester 2 tahun 2022
						3. Layanan SKI	1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Menyediakan fasilitas WA untuk layanan pengaduan SKI/SKE 2. Komunikasi dengan pemilik aplikasi sehingga pengaduan/saran/masukan yang masuk dapat segera ditindaklanjuti.	30 Juni 2022
							2. Sarana dan Prasarana	1. Komunikasi dengan pemilik aplikasi untuk pembaruan aplikasi yang <i>user-friendly</i> , terdapat tutorial dengan bahasa sederhana, meminimalisir kejadian aplikasi error 2. Fasilitas WA grup untuk pelanggan prioritas	Semester 2 - 2022
							3. Waktu Penyelesaian	1. Sosialisasi standar pelayanan yang menjelaskan timeline melalui berbagai media 2. Meningkatkan koordinasi antar petugas pelayanan dalam	Setiap bulan

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								percepatan penyelesaian pekerjaan	
						4. Layanan SKE	1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Menyediakan fasilitas WA untuk layanan pengaduan SKI/SKE 2. Menjalin komunikasi aktif dengan pelanggan yang mengalami kendala	Setiap bulan
							2. Persyaratan	1. Menyederhanakan persyaratan sesuai regulasi terbaru 2. Penyebaran informasi melalui berbagai media mengenai persyaratan yang telah ditetapkan	Setiap bulan
27	Balai Besar POM di Serang	93,41	A (Sangat Baik)	132	Online	1. Layanan Pengujian	Waktu penyelesaian	Penambahan alat GCMS pada tahun 2023	2023
						2. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan	Sosialisasi tata cara pendaftaran izin edar melalui Kegiatan Bedah Peraturan online	2 Juni 2022
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Desk pendaftaran izin edar untuk pelaku usaha	8 Juli 2022
							3. Sarana dan Prasarana	Peningkatan Bandwith WIFI dari 50 Mbps ke 200 Mbps	2023
28	Balai Besar POM di Denpasar	89,77	A (Sangat Baik)	102	Online	1. Layanan Pengujian	Persyaratan pelayanan	Menyiapkan persyaratan pelayanan lebih rinci dalam bentuk video tutorial	30 Desember 2022
						2. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Tarif/Biaya Layanan	Publikasi Lebih Intensif terkait biaya/tarif layanan pengujian, SKI dan SKE	30 Desember 2022
							2. Persyaratan pelayanan	Menyiapkan persyaratan pelayanan lebih rinci dalam bentuk video tutorial	30 Desember 2022
						3. Layanan SKI	1. Tarif/Biaya Layanan	Publikasi Lebih Intensif terkait biaya/tarif layanan pengujian, SKI dan SKE	30 Desember 2022
							2. Persyaratan pelayanan	Menyiapkan persyaratan pelayanan lebih rinci dalam bentuk video tutorial	30 Desember 2022
						4. Layanan SKE	1. Tarif/Biaya Layanan	Publikasi Lebih Intensif terkait biaya/tarif layanan pengujian, SKI dan SKE	30 Desember 2022
							2. Persyaratan pelayanan	Menyiapkan persyaratan pelayanan lebih rinci dalam bentuk video tutorial	30 Desember 2022
29	Balai Besar POM di Mataram	99,49	A (Sangat Baik)	22	Online	1. Pengujian	1. Waktu penyelesaian	Monitoring dan evaluasi penyelesaian sampel kepolisian	30 Desember 2022
							2. Sarana dan Prasarana	Kalibrasi Alat Laboratorium, Pengadaan Suku Cadang lat lab	30 Desember 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
						2. Layanan In- formasi dan Pengaduan	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Updating FAQ layanan informasi obat dan makanan di Subsite mataram.pom.go.id	30 Desember 2022
							2. Kompetensi Pelaksana	Diseminasi data base informasi dan pengaduan kepada petugas pelayanan informasi dan pengaduan agar mampu melayani pemberian informasi obat dan makanan dengan lebih cepat, Sosialisasi revisi SOP Mikro POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.18A.01 Pengelolaan Pengaduan	30 Desember 2022
							3. Waktu penyelesaian	Merevisi SLA Time Line Pengaduan dari 17 HK menjadi 12 HK pada SOP Mikro Nomor POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.18A.01 Pengelolaan Pengaduan	30 Desember 2022
30	Balai Besar POM di Pontianak	91.39	A (Sangat Baik)	84	Online	1. Pengujian	1. Persyaratan	1. Sosialisasi alur pelayanan pengujian lebih intens melalui berbagai media, contohnya menampilkan pada COMIC TV dan leaflet / buku saku. Petugas penerima sampel pengujian melakukan konfirmasi pemahaman pelanggan setelah menerima sosialisasi. 2. Pendampingan pengisian SKM pada pelanggan yang datang.	31 Desember 2022
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pelayanan pengujian dipermudah dengan pemanfaatan EDC dalam melakukan pembayaran PNBP	31 Desember 2022
							3. Sarana dan Prasana	Memberikan pelayanan informasi melalui WA business penerimaan sampel pengujian dan menerapkan inovasi Tracking untuk menelusur hasil pengujian sampel NAPZA secara online	31 Desember 2022
						2. Layanan In- formasi dan Pengujian	1. Persyaratan	Pendampingan melalui inovasi AGI JAKK baik melalui tatap muka ataupun daring seperti WA Business. Petugas memberikan pemahaman kepada pelaku usaha mengenai pentingnya pemenuhan persyaratan pendaftaran izin edar. Petugas juga menyampaikan saran pelanggan kepada Unit Pusat terkait	31 Desember 2022
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sosialisasi pemanfaatan Frequently Asked Question (FAQ) pada WA business	31 Desember 2022
							3. Sarana dan Prasana	Menampilkan display produk UMKM Kalimantan Barat dengan NIE yang sudah terdaftar di ruang pelayanan publik BBPOM di Pontianak	31 Desember 2022
31		93.50		88	Online	1. Pengujian	1. Waktu Penyelesaian	1. Melakukan Sosialisasi Standar Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya yang memuat jenis Pelayanan dan waktu	30 Agustus 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
	Balai Besar POM di Palangka Raya		A (Sangat Baik)					penyelesaiannya baik di ruang pelayanan maupun melalui media sosial	
							2. Persyaratan	2. Sosialisasi terkait alur dan persyaratan pengujian sampel baik di ruang layanan maupun media sosial	30 Agustus 2022
							3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3. Sosialisasi Terkait Standar Pelayanan Publik BBPOM Di Palangka Raya yang memuat informasi jenis, system mekanisme dan prosedur pelayanan baik di ruang layanan maupun di media sosial	30 Agustus 2022
						2. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menginisiasi MoU bersama pimpinan perguruan tinggi untuk mendukung tridarma perguruan tinggi sesuai tupoksi dan kewenangan BPOM	31 Desember 2022
							2. Persyaratan	2. Sosialisasi alur dan persyaratan terkait registrasi produk baik di ruang pelayanan maupun di media sosial	30 Agustus 2022
							3. Sarana dan Prasarana	3. Optimalisasi media elektronik yang tersedia di ruang pelayanan dengan mengupdate informasi sehingga mempermudah konsumen dalam memperoleh informasi terkait obat dan makanan	30 Agustus 2022
32	Balai Besar POM di Banjarmasin	94,28	A (Sangat Baik)	52	Online	1. Pengujian	1. Biaya/Tarif	Sosialisasi peraturan biaya pengujian melalui website dan atau medsos	1 Agustus 2022
							2. Waktu Penyelesaian	Pengujian dilakukan 1 x 24 jam	30 Juli 2022
							3. Sarana dan Prasarana	Pengecekan jaringan internet di area loby, sehingga jaringan internet lancar	1 Juli 2022
						2. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Akan menambahkan penjelasan pada pertanyaan U5, bahwa produk layanan yang diberikan adalah dalam bentuk informasi baik terkait Obat dan Makanan maupun perizinan, bukan dalam bentuk sertifikat atau nomor izin edar produk yang ingin didaftarkan	Desember 2022
							2. Persyaratan	Akan menambahkan penjelasan pada pertanyaan U1	Desember 2022
							3. Sarana dan Prasarana	Telah dibuat laporan ke bagian tata usaha dan kondisi saat ini jaringan internet telah baik dan lancar	1 Juli 2022
33	Balai Besar POM di Samarinda	87.65	B (Baik)	81	Online	1. Pengujian	1. Persyaratan	1. Penyusunan Standar Pelayanan Publik melibatkan unsur stakeholder, institusi pendidikan dan LSM/Organisasi dalam Forum Komunikasi Publik	TW IV 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								- Melakukan publikasi standar layanan publik ke stakeholder dan masyarakat, melalui banner di Perpustakaan Daerah, Kantor DMPTSP, Baliho, Medsos dan subsite Kominfo - Mempermudah layanan registrasi dengan membuat leaflet dan brosur OTSK, Kosmetik dan Pangan Olahan untuk mempermudah konsumen dalam melakukan proses pendaftaran	
							2. Kompetensi	- Matrik kompetensi petugas layanan pengujian obat dan makanan, layanan SKI/SKE serta Layanan Informasi dan Pengaduan - Job Desk masing-masing petugas layanan dengan pelatihan sesuai standar - Melakukan sosialisasi pelayanan publik kepada pemberi layanan dan seluruh pegawai	TW IV 2022
							3. Sarana dan Prasa-rana	- Memberikan pendampingan kepada pelanggan baik secara online/offline melalui berbagai media konsultasi. - Pembangunan gedung sudah selesai dilaksanakan dan Ruang Lobby di depan Ruang tunggu layanan publik sudah tersedia dan dimanfaatkan untuk ruang tunggu dan menaruh kotak kepuasan pelanggan dan papan pengumuman - Tersedia ruang layanan perjenis layanan (layanan pengujian pihak ketiga/sampel kepolisian, layanan informasi, layanan SKI/SKE dan layanan khusus difabel) - Ruang layanan pengaduan konsumen telah terpisah dan tertutup sehingga pengaduan dapat lebih privacy.	TW IV 2022
						2. Layanan In-formas dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme, Prosedur	- Dilakukan Forum Konsultasi Publik yang bertujuan memperoleh kepastian layanan, memperoleh pengetahuan terkait berbagai kebijakan, menyelaraskan antara harapan dengan kemampuan penyelenggara pelayanan, serta meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik. - Sosialisai Inovasi Pelayanan Publik BBPOM di Samarinda dalam rangka Pembangunan ZI dan RB menuju WBK kepada pelanggan/stakeholder pada saat Forum Konsultasi Publik	TW IV 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								yang melibatkan unsur stakeholder, Institusi Pendidikan, LSM/Organisasi	
							2. Persyaratan	1. Melakukan sosialisasi dan Bimbingan Teknis kepada pelaku usaha pangan, OT dan Kosmetik dalam proses registrasi sehingga memahami persyaratan teknis dan administrasi serta melakukan pendampingan melalui inovasi SiJebol (Sertifikasi Jemput Bola) 2. Melakukan publikasi standar layanan publik ke stakeholder dan masyarakat, melalui banner di Perpustakaan Daerah, Kantor DMPTSP, Baliho, Medsos dan subsite Kominfo 3. Mempermudah layanan registrasi dengan membuat leaflet dan brosur OTSK, Kosmetik dan Pangan Olahan untuk mempermudah konsumen dalam melakukan proses pendaftaran kepada pelanggan	TW IV 2022
							3. Sarana dan Prasarana	1. Memberikan pendampingan kepada pelanggan baik secara online/offline melalui berbagai media konsultasi. 2. Pembangunan gedung sudah selesai dilaksanakan dan Ruang Lobby di depan Ruang tunggu layanan publik sudah tersedia dan dimanfaatkan untuk ruang tunggu dan menaruh kotak kepuasan pelanggan dan papan pengumuman 3. Tersedia ruang layanan perjenis layanan (layanan pengujian pihak ketiga/sampel kepolisian, layanan informasi, layanan SKI/SKE dan layanan khusus difabel) 4. Ruang layanan pengaduan konsumen telah terpisah dan tertutup sehingga pengaduan dapat lebih privacy 5. Area parkir tamu masih terbatas karena ruang parkir yang ada juga sempit	TW IV 2022
34	Balai Besar POM di Manado	95.44	A (Sangat Baik)	18	Online	1. Pengujian	-	-	-
							-	-	-
							-	-	-
						2. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sosialisasi Standar pelayanan Publik Terbaru	31 Desember 2022
							2. Biaya/Tarif	Sosialisasi Standar pelayanan Publik Terbaru	31 Desember 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
35	Balai Besar POM di Makassar	91.90	A (Sangat Baik)	150	Online		3. Produk Spesifikasi Jasa Pelayanan	Sosialisasi Standar pelayanan Publik Terbaru	31 Desember 2022
						3. SKE	1. Persyaratan	Sosialisasi Standar pelayanan Publik Terbaru	31 Desember 2022
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sosialisasi Standar pelayanan Publik Terbaru	31 Desember 2022
							3. Kompetensi Pelaksana	Sosialisasi Standar pelayanan Publik Terbaru	31 Desember 2022
						1. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem mekanisme dan prosedur	Publikasi sistem mekanisme dan prosedur layanan informasi dan pengaduan melalui subsite dan media sosial	Agustus 2022
							2. Sarana dan prasarana	Pendampingan pelaku usaha melalui inovasi pedagang puang basok (Pendampingan UMKM pangan olahan, obat tradisional, dan kosmetik)	Agustus 2022
							3. Persyaratan	Publikasi standar pelayanan melalui subsite dan sosial media	Agustus 2022
						2. Layanan Pengujian	1. Biaya dan tarif	Standar biaya pengujian di publikasikan melalui subsite	Agustus 2022
							2. Sistem mekanisme dan prosedur	Publikasi sistem mekanisme dan prosedur layanan pengujian melalui subsite dan media sosial	Agustus 2022
							3. Produk spesifikasi dan jenis layanan	Publikasi spesifikasi dan jenis layanan melalui subsite dan sosial media	Agustus 2022
						3. Layanan SKI	1. Persyaratan	Publikasi standar pelayanan melalui subsite dan sosial media	Agustus 2022
							2. Sistem mekanisme dan prosedur	Publikasi sistem mekanisme dan prosedur layanan SKI melalui subsite dan media sosial	Agustus 2022
							3. Sarana dan prasarana	Pendampingan pelaku usaha dalam layanan SKI	Agustus 2022
						4. Layanan SKE	1. Persyaratan	Publikasi standar pelayanan melalui subsite dan sosial media	Agustus 2022
							2. Sistem mekanisme dan prosedur	Publikasi sistem mekanisme dan prosedur layanan SKE melalui subsite dan media sosial	Agustus 2022
							3. Produk spesifikasi dan jenis layanan	Publikasi spesifikasi dan jenis layanan melalui subsite dan sosial media	Agustus 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
36	Balai Besar POM di Jayapura	89.40	A (Sangat Baik)	29	Online	1. Layanan In-formasi dan Pengaduan	1. Persyaratan (U1)	1. Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline 2. Memberikan pemahaman kepada pelanggan tentang persyaratan layanan ULPK/Pendampingan dan persyaratan teknis terkait registrasi (disampaikan pada FKP)	TW II - IV Tahun 2022
							2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Review Standar Pelayanan (internal dan FKP) 2. Membuat leaflet mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan publi 3. Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline)	TW II - IV Tahun 2022
							3. Sarana dan prasa-rana	Perencanaan renovasi ruangan pelayanan publik dan melengkapi sarana-prasarana telah dianggarkan untuk dilaksanakan pada tahun 2022	TW II - IV Tahun 2022
						2. Layanan Pengujian Sampel	1. Sarana dan prasa-rana	Perencanaan renovasi ruangan pelayanan publik dan melengkapi sarana-prasarana telah dianggarkan untuk dilaksanakan pada tahun 2022	TW II - IV Tahun 2022
							2. Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian telah dipercepat dari tahun 2021 dan telah ditetapkan pada SP. Perlu dilakukan sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan melalui publikasi media online/offline	TW III - IV Tahun 2022
37	Balai Besar POM di Jambi	93.83	A (Sangat Baik)	49	Online	1. Pengujian	1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Publikasi hasil tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat setiap bulan	31 Oktober 2022
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Publikasi Standar Pelayanan Publik melalui organisasi masyarakat yaitu kader pkk, kader pasar, kader sekolah yang telah dibentuk melalui WAG dan menyebarkan leaflet di mall pelayanan publik Kota Jambi, penyebaran leaflet melalui perpustakaan daerah dan penyebaran standar pelayanan melalui sms blast	31 Oktober 2022
							3. Persyaratan	dilakukan publikasi persyaratan pengujian melalui media sosial dan Whatsapp	31 Oktober 2022
						4. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Publikasi Standar Pelayanan Publik melalui organisasi masyarakat yaitu kader pkk, kader pasar, kader sekolah yang telah dibentuk melalui WAG dan menyebarkan leaflet di mall pelayanan publik Kota Jambi, penyebaran leaflet melalui perpustakaan daerah dan penyebaran standar pelayanan melalui sms blast	31 Oktober 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							2. Biaya/Tarif	Sosialisasi Biaya / Tarif pelayanan sesuai dengan PP No 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Badan POM dan dijelaskan biaya registrasi sesuai dengan kategori produk pelayanan pengujian	31 Oktober 2022
							3. Sarana dan Prasarana	Membuat ruang khusus untuk layanan konsultasi dan pengaduan yang terpisah dengan pelayanan pengujian	31 Oktober 2022
38	Balai Besar POM di Bengkulu	95,23	A (Sangat Baik)	79	Online	1. Layanan Pengujian	1. Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan : 1. Sosialisasi dan internalisasi employee branding dan core value berAKHLAK tingkat dasar; 2. Peningkatan profesionalisme dengan kualitas pelayanan public tingkat dasar; 3. Peningkatan profesionalisme dengan kualitas pelayanan public tingkat lanjutan.	September 2022
							2. Sarana dan Prasarana	Pemasangan guiding block bagi tunanetra pada teras dan ruang pelayanan publik	September 2022
							3. Waktu Penyelesaian	Penerimaan pelayanan public di hari sabtu minggu dengan sistem oncall	September 2022
						2. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Penanganan Pengaduan, Saran	Meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan : 1. Sosialisasi dan internalisasi employee branding dan core value berAKHLAK tingkat dasar; 2. Peningkatan profesionalisme dengan kualitas pelayanan public tingkat dasar; 3. Peningkatan profesionalisme dengan kualitas pelayanan publik tingkat lanjutan.	September 2022
							2. Sarana dan prasarana	Pemasangan guiding block bagi tunanetra pada teras dan ruang pelayanan publik	September 2022
							3. Biaya/tarif	Penerimaan pelayanan public di hari sabtu minggu dengan sistem oncall	September 2022
39	Balai POM di Batam	87,16	B (Baik)	87	Online	1. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan Pelayanan	Publikasi Standar Pelayanan Publik kepada masyarakat, melakukan sosialisasi tentang perbedaan persyaratan pelayanan untuk mendapatkan layanan informasi dan pengaduan dengan persyaratan pelayanan perizinan, mengoptimalkan berbagai media sebagai saluran konsultasi, membuat leaflet terkait persyaratan perizinan	Semester 2 Tahun 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							2. Sarana dan Prasarana	1. Menghitung GAP terhadap pemenuhan sarana dan prasarana dan melengkapi kekurangannya 2. Melakukan pendampingan kepada pelanggan yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi	Semester 2 Tahun 2022
							3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Sosialisasi sistem, mekanisme, prosedur terkait perizinan (terutama pendaftaran produk), karena kendala masyarakat terutama dalam melakukan pendaftaran produk 2. Publikasi standar pelayanan publik secara berkala melalui media sosial	31 Agustus 2022
							4. Waktu penyelesaian	Melakukan penjadwalan petugas pelayanan dengan memperhatikan penugasan lainnya	31 September 2022
						2. Layanan Pengujian	-	-	-
						3. SKI	-	-	-
						4. SKE	-	-	-
40	Balai POM di Kupang	89,06	A (Sangat Baik)	96	Online	1. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan	Menyediakan pamflet/brosur persyaratan layanan sertifikasi dalam rangka registrasi dan Peningkatan sosialisasi persyaratan kepada pelaku usaha saat pendampingan UMKM	30 Juli 2022
							2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Peningkatan sosialisasi dan publikasi prosedur sertifikasi secara online	30 Juli 2022
							3. Biaya/Tarif Pelayanan	Menyediakan petunjuk pembayaran dan list alamat tempat pembayaran terdekat	30 Juli 2022
						2. Pengujian	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Peningkatan sosialisasi dan publikasi Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga pada media sosial	30 Juli 2022
							2. Persyaratan	Review Standar Pelayanan untuk persyaratan pengujian sampel yang tidak termasuk ruang lingkup pengujian	31 Desember 2022
							3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Penjelasan hasil pengujian kepada pelanggan	31 Desember 2022
41	Balai POM di Palu	92,09		93	Online	1. Pengujian	1. Sistem/Mekanisme/	Meningkatkan publikasi alur pengujian melalui media sosial	Agustus 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
			A (Sangat Baik)				Prosedur pelayanan		
							2. Biaya/Tarif Pelayanan	Meningkatkan publikasi Biaya/Tarif Pelayanan pengujian sesuai dengan tariffPNBP melalui media sosial	Agustus 2022
							3. Sarana dan prasarana	Melengkapi sarana dan prasarana laboratorium	Desember 2022
						2. Layanan Informasi dan pengaduan	1. Sistem/ Mekanisme/Prosedur pelayanan	Meningkatkan publikasi alur layanan informasi dna pengaduan melalui media sosial	Agustus 2022
							2. Biaya/Tarif Pelayanan	Meningkatkan publikasi Biaya/Tarif Pelayanan informasi dan pengaduan adalah gratis melalui media sosial	Agustus 2022
							3. Sarana dan prasarana	Melengkapi sarana dan prasarana ruang laktasi	Dseember 2022
						3. SKE	1. Sistem/Mekanisme/ Prosedur pelayanan	Meningkatkan publikasi alur pelayanan SKE melalui media sosial	Agustus 2022
							2. Biaya/Tarif Pelayanan	Meningkatkan publikasi Biaya/Tarif Pelayanan SKE melalui media sosial	Agustus 2022
							3. Sarana dan prasarana	Melengkapi sarana dan prasarana layanan SKE	Desember 2022
42	BPOM di Kendari	94.49	A (Sangat Baik)	74	Online	1. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Publikasi Masif Tentang Alur standar pelayanan melalui kanal infografis pada ruang pelayanan public dan Elektronik	September 2022
							2. Biaya/Tarif Pelayanan	Publikasi Masif melalui media sosial dan sosialisasi Tentang Informasi Tarif yang berlaku pada Badan POM yang Mengacu Pada PP No. 32 Tahun 2017 Secara Online	Triwulan IV
						2. Pengujian	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan Evaluasi layanan Inovasi Sijempol	Triwulan IV
43	Balai POM di Ambon	92.41	A (Sangat Baik)	51	Online	1. Pengujian	1. Biaya/Tarif	Mempublikasikan bahwa tarif layanan pengujian di BPOM Ambon sesuai dengan PP 32/2017 Tentang Jenis dan Tarif PNBP pada BPOM, baik di leaflet standard layanan, media sosial, SMS/WA dan website	30 Desember 2022
							2. Kesesuaian Produk Layanan	Mempublikasikan jenis layanan (Pengujian) pada leaflet, website dan media sosial; Mengkomunikasikan hasil layanan dengan standard sesuai jenis layanan (Pengujian)	30 Desember 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							3. Sarana dan Prasa- rana	Melengkapi sarana prasarana dengan: leaflet informasi pengujian, informasi pengujian pada Tablet, informasi pada LED/TV, mesin antrian elektronik terintegrasi buku tamu, fasilitas disabilitas, fasilitas anak dan ibu menyusui, fasilitas free wifi, free charging, free minuman/snack, pengiriman hasil uji melalui email	30 Desember 2022
						2. Layanan In- formasi dan Pengaduan	1. Biaya/Tarif	Mempublikasikan bahwa layanan informasi dan pengaduan di BPOM Ambon tidak dipungut biaya (free), baik di leaflet standard layanan, media sosial dan website	30 Desember 2022
							2. Kesesuaian Produk Layanan	Mempublikasikan jenis layanan (Informasi dan Pengaduan) pada leaflet, website dan media sosial; Mengkomunikasikan hasil layanan dengan standard sesuai jenis layanan (Informasi dan Pengaduan)	30 Desember 2022
							3. Sarana dan Prasa- rana	Melengkapi sarana prasarana dengan: leaflet informasi, informasi pada Tablet, informasi pada LED/TV, mesin antrian elektronik terintegrasi buku tamu, fasilitas disabilitas, fasilitas anak dan ibu menyusui, fasilitas free wifi, free charging, free minuman/snack	30 Desember 2022
44	Balai POM di Pangkalpinang	92,46	A (Sangat Baik)	41	Online	1. Layanan Pengujian	1. Waktu Penyelesaian (U3)	Menginformasikan melalui petugas penerima sampel dan media informasi yang dimiliki tentang timeline pengujian untuk sampel sesuai dengan sasaran mutu yang telah ditetapkan	Juni 2022
							2. Biaya/ Tarif (U4)	Sosialisasi Tarif PNBP sesuai dengan PP No 32/2017 melalui Inovasi Pelayanan Publik Yakin Online (Layanan Tracking Online)	Juni 2022
							3. Kompetensi Pelaksana (U6)	Pelatihan Service Excellent bagi Petugas Pelayanan Publik	Juni 2022
						2. Layanan In- formasi dan Pengaduan	1. Persyaratan (U1)	1. Menyediakan brosur persyaratan layanan sertifikasi dalam rangka registrasi 2. Inovasi Pelayanan Publik Loker (Layanan E-Book Sertifikasi Online)	Juni 2022
							2. Biaya/ Tarif (U4)	Publikasi melalui Baliho diskon 50% untuk biaya pendaftaran registrasi Pangan Olahan untuk UMKM	Juni 2022
							3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan yang ada pada Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi	Juni 2022
45	Balai POM di Gorontalo	93,66	A (Sangat Baik)	54	Online	1. Layanan Pengujian	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Publikasi Standar Pelayanan melalui berbagai media social BPOM di Gorontalo dan di ruang layanan publik	November 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								2. Publikasi standar pelayanan di Instansi Pemerintah lain seperti Mall Pelayanan Publik, PTSP Provinsi Gorontalo dan Perpustakaan Daerah Provinsi Gorontalo 3. Membuat buku saku standar pelayanan publik, disosialisasikan dan dibagikan kepada stake holder dan masyarakat	
							2. Persyaratan	1. Menginformasikan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan dalam pengurusan pendaftarann izin edar BPOM 2. Informasi akan disampaikan melalui media social BPOM di Gorontalo dan pada saat penyelenggaraan forum konsultasi publik	November 2022
							3. Biaya/tarif	1. Menginformasikan kepada pengguna layanan terkait biaya/tarif. 2. Informasi akan disampaikan melalui publikasi Standar Pelayanan dan Sosialisasi Standar pelayanan yang mencantumkan tariff/ biaya sesuai PP no. 32 tahun 2017. 3. Informasi mengenai penjelasan biaya/tariff akan di sampaikan pada saat Forum Konsultasi Publik	November 2022
						2. Layanan In- formasi dan Pengaduan	1. Penanganan Pen- gaduan, Saran	Publikasi nomor pengaduan di media sosial BPOM di Gorontalo, di angkutan umum (Bentor) dan pemberian stiker nomor pengaduan ke konsumen yang datang ke Kantor BPOM	Juli 2022
							2. Sarana dan prasa- rana	Perbaikan ruang layanan publik di BPOM Gorontalo	Desember 2022
							3. Biaya/tarif	1. Menginformasikan kepada pengguna layanan pengujian. 2. Informasi akan disampaikan melalui publikasi Standar Pelayanan dan Sosialisasi Standar pelayanan yang mencantumkan tariff/ biaya sesuai PP no. 32 tahun 2017. 3. Informasi mengenai penjelasan biaya/tariff akan di sampaikan pada saat Forum Konsultasi Publik	November 2022
46	Balai POM di Manokwari	99,33	A (Sangat Baik)	22	Online	1. Pengujian	1. Waktu penyelesaian	untuk timeline pengujian sudah dilakukan inovasi Jinar One, sehingga untuk tindak lanjut dengan sosialisasi waktu pengujian bagi setiap parameter uji yang berbeda	11 Agustus 2022
							2. Biaya/Tarif	Melakukan publikasi/sosialisasi standar pelayanan (SP) BPOM Manokwari yang berisi tentang informasi tarif pengujian pihak ketiga	11 Agustus 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								Melakukan publikasi kepada masyarakat terkait biaya PNBP BPOM berdasarkan PP No. 32 Tahun 2017	
							3. Kompetensi Pelaksana	melakukan perencanaan kompetensi petugas layanan sesuai dengan standart kompetensi yang sudah ditetapkan.	11 Agustus 2022
						2. Layanan In-formasi dan Pengaduan	1. Persyaratan	Melakukan publikasi/sosialisasi standar pelayanan (SP) BPOM Manokwari yang berisi tentang persyaratan layanan informasi dan pengaduan dengan cakupan yang lebih luas ke responden baru	11 Agustus 2022
							2. Biaya/ tarif	Melakukan publikasi/sosialisasi standar pelayanan (SP) BPOM Manokwari yang berisi tentang informasi tarif pengujian pihak ketiga Melakukan publikasi kepada masyarakat terkait biaya PNBP BPOM berdasarkan PP No. 32 Tahun 2017	11 Agustus 2022
							3. Sarana dan Prasa-rana	Melakukan peningkatan dan penataan kembali lobi Balai POM di Manokwari yang merupakan tempat pelayanan publik	11 Agustus 2022
47	Balai POM di Mamuju	94,61	A (Sangat Baik)	23	Online	1. Layanan Pengujian	Produk Spesifikasi	1. Akan terus mensosialisasikan mengenai pelayanan pengujian pihak ketiga, Pendampingan UMKM dan pengujian Covid19 di lintas sektor terkait 2. Akan mensosialisasikan aplikasi Pelayanan pihak ketiga/PNBP dan secara rutin mempublikasikan biaya, parameter uji dan pendataan sampel di ruang pelayanan publik dan sosial media	-
						2. Layanan In-formasi dan Pengaduan	Sarana dan Prasarana	Akan terus menerus dilakukan pembenahan,penataan dan penambahan sarana prasarana terkait pelayanan publik, yang sudah tersedia, antara lain: Ruang Lobby di depan ruang tunggu layanan publik, menambahkan kotak kepuasan pelanggan, pelayanan minuman gratis untuk pelanggan (penyediaan coffee maker) dan PhotoCopy. Revisi Sistem antrian elektronik, Free WiFi, Free Chargin	-
48	Balai POM di Sofifi	92.26	A (Sangat Baik)	24	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sarana dan Prasa-rana	Pengadaan Mesin Antrian Otomatis	TW III 2022
							2. Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	1. Membuat Infografis Mengenai Pelayanan yang Dilaksanakan di Balai POM di Sofifi 2. Meningkatkan Publikasi Sistem/Mekanisme dan Prosedur Pelayanan BPOM di Sofifi melalui media sosial	30 Agustus 2022
							3. Waktu Pelayanan	Pemutakhiran Jadwal Petugas melibatkan seluruh kelompok substansi	30 Agustus 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							4. Waktu Penyelesaian	Mengoptimalkan tim gerak cepat layanan terpadu BPOM di Sofifi sosialisasi SOP Layanan informasi dan KIE ke TIM GERAH CEPAT ULPK	30 September 2022
							5. Respon Ke- cepatan Petugas	Mempercepat Tindak Lanjut Terkait Pengaduan mengoptimalkan monitoring dan evaluasi simpleLPK	30 September 2022
49	Loka POM di Kota Lubuklinggau	98.89	A (Sangat Baik)	15	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Waktu Penyelesaian	Mempublikasikan Standar Pelayanan Loka POM di Kota Lubuklinggau melalui media sosial Loka POM di Kota Lubuklinggau secara rutin	Agustus 2022
							2. Perilaku Pelaksana	Mengusulkan petugas untuk mengikuti pelatihan pelayanan publik	Agustus 2022
							3. Penanganan Peng- gaduan, Saran dan Masukan	Membuat infografis timeline pengaduan Loka POM di Kota Lubuklinggau	Agustus 2022
50	Loka POM di Kabupaten Banyumas	91,66	A (Sangat Baik)	119	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi melalui media elektronik tentang PNBP Tarif Pendaftaran Produk Obat dan Makanan di Badan POM	30 November 2022
							2. Waktu Penyelesaian	1. Melakukan sosialisasi kembali terkait Jam Layanan melalui WhatsApp, medsos dan website 2. Menyusun media informasi yang memuat SLA layanan 3. Melakukan sosialisasi terkait media informasi SLA layanan yang telah dibuat	30 November 2022
							3. Sarana dan prasa- rana	Menambah sarana dan prasarana dalam mendukung pendaftaran produk obat dan makanan	31 Desember 2022
51	Loka POM di Kota Baubau	83,17	B (Baik)	15	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan	Melakukan sosialisasi terhadap prosedur penerimaan layanan di Loka POM di Kota Baubau	30 Desember 2022
							2. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	Memperbaharui alur permintaan informasi yang ada pada ruang ULPK	30 Desember 2022
							3. Penanganan Peng- gaduan,Saran, dan Masukan	Membuat infografis timeline pengaduan Loka POM di Kota Baubau	30 Desember 2022
52	Loka POM di Kabupaten Bogor	88.17	B (Baik)	71	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan Pelayanan	1. Merencanakan untuk survei selanjutnya dapat dilakukan penjelasan secara menyeluruh kepada konsumen 2. Melatih petugas untuk melaksanakan survei selanjutnya	30 November 2022 30 September 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								3. Membuat infografis dan banner di Ruang ULPK mengenai persyaratan pelayanan dan permintaan informasi (Mengisi Data Diri)	
							2. Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	Membuat dan mencetak produk informasi mengenai prosedur dan mekanisme registrasi produk	31 Desember 2022
							3. Sarana dan Prasarana	Penyediaan fasilitas berupa dispenser air minum dan rak buku untuk kenyamanan konsumen ketika menunggu antrian konsultasi	28 Februari 2023
53	Loka POM di Kota Dumai	92.96	A (Sangat Baik)	20	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Biaya/ Tarif	Penyampaian informasi kepada pelaku usaha untuk layanan informasi hingga pendampingan tidak dikenakan biaya. Biaya yang dikeluarkan untuk mendaftarkan produk dalam rangka memperoleh NIE (Nomor izin Edar). Hal ini telah diatur dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 32 Tahun 2017 Tentang Jenis Tarif atas PNBP No 32 Tahun 2017	31 Desember 2022
							2. Persyaratan	1. Sosialisasi kepada pelaku usaha menggunakan Bahasa yang mudah dipahami, paparan yang jelas dan ringkas 2. Pendampingan secara komprehensif kepada pelaku usaha yang akan melakukan pengurusan NIE	Juli 2022
							3. Sarana dan Prasarana	Melakukan penataan kembali ruang ULPK sehingga memberikan kenyamanan kepada konsumen dan melengkapi sarana dan prasarana	Oktober - November 2022
54	Loka POM di Kabupaten Ende	85.96	B (Baik)	8	Online	1. Pengujian	1. Persyaratan	1. Peningkatan sosialisasi mengenai persyaratan pengujian melalui media sosial/leaflet 2. Mencetak/membuat daftar harga pengujian pihak ke-3	31 Desember 2022
							2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Peningkatan sosialisasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pengujian melalui media sosial/leaflet	31 Desember 2022
							3. Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi mengenai waktu penyelesaian pengujian sampel pihak ke-3 melalui media sosial/leaflet	31 Desember 2022
						2. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Biaya/ Tarif	Penginformasian kepada pelaku usaha UMKM yang akan mendaftarkan produknya di Badan POM akan mendapatkan diskon 50% sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 32 Tahun 2017	31 Desember 2022
							2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Loka POM di Kabupaten Ende di Tahun 2022 sudah lakukan sebanyak 4 kali layanan KIE secara offline di semester 1 2022, dan	31 Desember 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
								direncanakan di semester 2 akan dilakukan kembali sebanyak 5 kali layanan KIE secara offline	
							3. Perilaku pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> atau pelatihan pelayanan publik	31 Desember 2022
55	Loka POM di Kabupaten Jember	91,03	A (Sangat Baik)	91	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan pendampingan kepada pelaku usaha Melakukan update terhadap produk informasi sesuai dengan peraturan yang terbaru	30 Juni 2022 31 Oktober 2022
							2. Waktu Penyelesaian	Melakukan sosialisasi kembali terkait Jam Layanan melalui WhatsApp, medsos dan website Menyusun media informasi yang memuat SLA layanan Melakukan sosialisasi kembali terkait SLA layanan	31 Desember 2022 31 Oktober 2022 31 Desember 2022
							3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengoptimalkan fitur contact pada akun media sosial Membuat media informasi terkait kanal layanan informasi dan pengaduan yang tersedia Mensosialisasikan produk informasi sesuai dengan peraturan yang terbaru terkait Obat dan Makanan, melalui katalog Whatsapp dan media informasi di website serta medsos	31 Oktober 2022 31 Oktober 2022 31 Desember 2022
56	Loka POM di Kabupaten Kediri	88,33	A (Sangat Baik)	88	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sarana Prasarana	1. Menyediakan air mineral dan permen untuk konsumen 2. Mengusulkan penambahan sofa ruang tunggu, charging corner, rak majalah dan AC	30 November 2022
							2. Persyaratan	Membuat media informasi tentang persyaratan dan alur pelayanan melalui infografis instagram, stand banner, dan flyer.	30 November 2022
							3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Membuat list hasil layanan yang diberikan di ruang layanan dan sosial media	30 November 2022
57	Loka POM di Kabupaten Mimika	80,14	B (Baik)	6	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan	Meningkatkan keterjangkauan akses informasi untuk obat dan makanan aman melalui KIE Keliling ,Iklan Media cetak, elektronik dan media tayang	2 Desember 2022
							2. Waktu Penyelesaian	Meningkatkan komitmen petugas dalam menerapkan budaya pelayanan publik dengan 5S salah satunya melalui pembelajaran di UPT percontohan dengan pelayanan publik prima.	2 Desember 2022
							3. Biaya/Tarif	Memberikan pemahaman yang lebih kepada pelaku usaha terkait proses beserta timeline dalam rangka sertifikasi dan registrasi produk obat dan makanan.	2 Desember 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
58	Loka POM di Kota Surakarta	89,57	A (Sangat Baik)	110	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan (U1)	Membuat leaflet Registrasi Pangan Olahan yang mengacu pada NIB RBA (Pengajuan Sertifikat CPPOB) untuk konsumen pelaku usaha pangan	31 Juli 2022
							2. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Melaksanakan Jemput Bola Registrasi CPPOB pada tanggal 22 Juni 2022 mengajukan untuk pendampingan pelaku usaha dalam Sertifikat CPPOB 2. Melaksanakan desk registrasi pangan olahan pada tanggal 12-13 Juli 2022 secara daring, untuk membantu pelaku usaha pangan olahan yang sedang mengalami kendala di sistem e-reg.pom.go.id 3. Membuka klinik konsultasi di Hetero Space Surakarta pada tanggal 27 Mei 2022 untuk memudahkan pelaku usaha melakukan konsultasi registrasi obat dan Makanan 4. Sosialisasi dan konsultasi registrasi pada pameran Tourism, Craft, Trading And Investment Expo di Solo Grand Mall pada tanggal 26-29 Mei 2022	31 Juli 2022
							3. Sarana dan prasarana	1. Pembuatan papan nama petugas piket layanan yang terbuat dari acrylic untuk menambah kenyamanan dan kemudahan konsumen saat melakukan konsultasi 2. Berpartisipasi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kab. Sukoharjo, dengan membuka layanan di loket MPP Sukoharjo, di loket No. 40	31 Juli 2022
59	Loka POM di Kabupaten Tangerang	88,37	B (Baik)	137	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Memperbaharui informasi yang ada pada Chatbot	31 Agustus 2022
							2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Membuat video/infografis tentang standar minimal layanan yang diberikan	31 Agustus 2022
							3. Sarana dan Prasarana	Mengubah layout ruang konsultasi Loka POM di Kabupaten Tangerang	31 Agustus 2022
60	Balai POM di Kota Tarakan	80,86	B (Baik)	12	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Waktu Penyelesaian	Memperbarui kembali layanan serta time line pelaksanaan layanan Balai POM di Tarakan melalui media sosial, media cetak hingga media luar ruang paling sedikit sekali dalam 1 tahun sesuai dengan SK Standar Pelayanan Publik Balai POM di Tarakan terbaru.	31 Desember 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							2. Sarana dan Prasa- rana	Pemenuhan/pengadaan brosur/leaflet ULPK dan layanan Balai POM sesuai SK Standar Pelayanan Publik Balai POM Tarakan yang terbaru.	
							3. Layanan Informasi dan pengaduan	Memperbarui kembali layanan serta <i>time line</i> pelaksanaan layanan Balai POM di Tarakan melalui media sosial, media cetak hingga media luar ruang paling sedikit sekali dalam 1 tahun sesuai dengan SK Standar Pelayanan Publik Balai POM di Tarakan terbaru. Serta pemenuhan sarana prasarana pendukung berupa leaflet, brosur atau media-media informasi lainnya	
61	Loka POM di Kota Tasikmalaya	87.89	B (Baik)	32	Online	Layanan Informasi Konsumen dan Pengaduan	1. Waktu Penyelesaian	Membuat chatbot di Whatsapp yang dapat memberikan informasi kepada konsumen selama 24 jam	31 Juli 2022
							2. Biaya/Tarif	Membuat daftar biaya tarif pelayanan registrasi dan sertifikasi obat dan makanan berdasarkan PP No. 32 Tahun 2017	31 Juli 2022
							3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Membuat leaflet mengenai jenis layanan di UPT beserta persyaratan dan outputnya	31 Juli 2022
62	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	93.95	A (Sangat Baik)	5	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sarana dan Prasa- rana	Melakukan peningkatan sarana dan prasarana berupa penambahan TV di ruang ULPK sehingga memberikan kenyamanan kepada konsumen	Desember 2021
							2. Kompetensi Pelaksana	Setiap pegawai mengikuti kegiatan pelatihan pelayanan public agar kompetensi pelaksana meningkat dan dilakukan diseminasi mengenai pelayanan public kepada <i>front liner</i> seperti satpam	Desember 2021
							3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Meningkatkan informasi produk layanan (berupa leaflet, brosur) di ruang ULPK Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	Desember 2021
63	Loka POM di Kota Palopo	88.16	A (Sangat Baik)	27	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Penanganan Peng- gaduan, saran, dan masukan	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial, media cetak/baliho, dan secara langsung melalui stand pameran pada pusat-pusat perbelanjaan di wilayah kerja Loka POM di Kota Palopo	31 Desember 2022
							2. Persyaratan	Melakukan sosialisasi terhadap prosedur penerimaan layanan di Loka POM di Kota Palopo	31 Desember 2022
							3. Sarana dan Prasa- rana	Penataan ulang ruang layanan ULPK dan melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat di lapangan	31 Desember 2022
64		91.00	A (Sangat Baik)	12	Online	Informasi dan Pengaduan	1. Waktu Penyelesaian	Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan	31 Agustus 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
	Loka POM di Kota Tanjung Pinang						2. Biaya/Tarif	Memberikan informasi bahwa layanan informasi dan pengaduan di Loka POM di Kota Tanjungpinang tidak dipungut biaya (gratis) baik secara langsung maupun tertulis di Ruang Pelayanan.	25 Juli 2022
							3. Persyaratan	Memberikan informasi tentang kepada pelaku usaha melalui sosialisasi langsung maupun webinar	31 Agustus 2022
65	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	82,97	B (Baik)	12	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sarana Prasarana	Mengusulkan pengadaan meja dan bangku khusus tamu dan pengajuan alat pengolah data untuk dapat mengakses informasi lebih cepat.	9 Juli 2022
							2. Sistem mekanisme dan prosedur	Melakukan penjelasan dahulu bagaimana tata cara pengisian form survey bahwa survey digunakan untuk menilai layanan permintaan informasi yang diberikan bukan mengenai prosedur pendaftaran produk (permintaan informasi pendaftaran produk) .	9 Juli 2022
							3. Persyaratan	Melakukan penjelasan dahulu bagaimana tata cara pengisian form survey bahwa survey digunakan untuk menilai layanan permintaan informasi yang diberikan bukan mengenai syarat pendaftaran produk (permintaan informasi pendaftaran produk)	9 Juli 2022
66	Loka POM di Kota Payakumbuh	89,07	A (Sangat Baik)	20	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menyediakan media informasi pendaftaran terbaru	31 Desember 2022
							2. Porsedur Spesifikasi Jenis Pelayanan	Membuat video/infografis tentang standar minimal layanan yang diberikan	31 Desember 2022
							3. Sarana dan Prasarana	Menyediakan computer pelayanan publik di ULPK	31 Agustus 2022
67	Loka POM di Kabupaten Buleleng	88.02	B (Baik)	22	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan	Peningkatan sosialisasi terkait proses registrasi produk Obat dan Makanan di BPOM	30 Oktober 2022
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penyampaian informasi terkait alur pelayanan di Loka POM di Kabupaten Buleleng melalui X- Banner	1 September 2022
							3. Sarana dan Prasarana	Melakukan maintenance koneksi	1 Agustus 2022
68		87.23	B (Baik)	13	Online		1. Persyaratan	1. Memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait jenis layanan yang dimaksud pada saat survei	30 November 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
	Loka POM di Kota Tanjungbalai					Layanan Informasi dan Pengaduan		2. Meningkatkan sosialisasi mengenai persyaratan registrasi, terutama registrasi pangan olahan	
							2. Biaya/Tarif	1. Memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait jenis dan tarif layanan yang dimaksud pada saat survei 2. Meningkatkan sosialisasi peraturan terkait tarif layanan (PP No 32 tahun 2017)	30 November 2022
							3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyusun Standar Pelayanan serta mensosialisasi kan Standar Pelayanan tersebut kepada masyarakat dan pelaku usaha	30 November 2022
69	Loka POM di Kabupaten Toba	92.80	A (Sangat Baik)	6	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mempublikasikan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di media sosial	29 Juli 2022
							2. Biaya/Tarif	Mempublikasikan biaya/tarif pelayanan di ruang ULPK dan media sosial	29 Juli 2022
70	Loka POM di Kabupaten Dharmasraya	89,40	A (Sangat Baik)	6	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menyediakan media informasi pendaftaran terbaru	31 Desember 2022
							2. Prosedur Spesifikasi Jenis Pelayanan	Membuat video/infografis tentang standar minimal layanan yang diberikan	31 Desember 2022
							3. Sarana	Mengubah layout ruang konsultasi Loka POM di Kabupaten Tangerang	31 Desember 2022
71	Loka POM di Belitung	86.85	B (Baik)	20	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan	Memberikan sosialisasi terkait standar pelayanan publik di Badan POM	30 September 2022
							2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Memberikan sosialisasi terkait alur mekanisme pelayanan publik di Badan POM	30 September 2022
							3. Waktu Penyelesaian	Memberikan pemahaman terkait alur registrasi produk dan perbandingan dengan penyelesaian tindak lanjut permintaan informasi / pengaduan	30 September 2022
72		82.39	B (Baik)	21	Online	Layanan Informasi	1. Biaya/Tarif	Publikasi biaya layanan di media sosial Loka POM di Kab. Sanggau	30 November 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
	Loka POM di Kabupaten Sanggau					dan Pengaduan	2. Sistem, Mekanisme , dan Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	30 November 2022
							3. Sarana dan Prasarana	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sarana dan prasarana yang tersedia	30 November 2022
73	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe	97.53	A (Sangat Baik)	4	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan	1. Membuat Sticker Tentang Tata Cara Sertifikasi Pangan Olahan di BPOM yang didalamnya memuat dokumen yang dipersyaratkan untuk pengurusan Sertifikasi dan dibagikan kepada pelaku usaha. 2. Membuat postingan di sosial media UPT tentang Tentang Tata Cara Sertifikasi Pangan Olahan di BPOM dan Dokumen yang dipersyaratkan untuk Sertifikasi.	31 Juli 2022
							2. Produk Spesifikas Jenis Pelayanan	Membuat postingan di sosial media UPT mengenai jenis layanan yang ada di UPT beserta persyaratan dan outputnya	31 Juli 2022
							3. Saran dan Prasarana	1. Mengubah posisi ruang ULPK menjadi lebih nyaman untuk konsumen. 2. Membuat papan ULPK yang menarik dan memuat Informasi tentang saluran informasi yang dapat diakses oleh konsumen untuk memperoleh informasi seputar obat dan makanan. 3. Membuat Peta Wilayah Pengawasan Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe yang menarik dan informatif.	31 Juli 2022
74	Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai	82.10	B (Baik)	3	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Kompetensi pelaksana	Setiap pegawai mengikuti kegiatan pelatihan pelayanan publik dasar	30 Desember 2022
							2. Penanganan pengaduan, Saran dan masukan	Melakukan publikasi terkait layanan permintaan informasi serta pengaduan konsumen di wilayah Loka POM di Kab. Pulau Morotai yaitu dengan menyebarkan leaflet/stiker Informasi pengaduan masyarakat Loka POM di Kab. Pulau Morotai	30 Desember 2022
							3. Sarana dan Prasarana	Melakukan rencana pengadaan komputer khusus Layanan Permintaan informasi dan Pengaduan masyarakat serta menyediakan ruangan untuk Layanan Permintaan informasi dan Pengaduan masyarakat yang lebih memadai dan nyaman	30 Desember 2022
75	Loka POM di Kabupaten Merauke	81.59	B (Baik)	11	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan. 2. Melakukan simplifikasi alur pelayanan.	Oktober 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							2. Sarana dan Prasa- rana	Melakukan peningkatan sarana dan prasarana berupa penataan kembali ruang ULPK sehingga memberikan kenyamanan kepada konsumen	Oktober - November 2022
76	Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah	93.86	A (Sangat Baik)	21	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sarana dan Prasarana	Optimalisasi Pelayanan dengan memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada.	1 Juli 2022
							2. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Evaluasi dan sinkronisasi antara pertanyaan atau permintaan layanan dengan jawaban/informasi yang petugas berikan	1 Juli 2022
							3. Waktu Pelayanan	Memberikan pemahaman terkait waktu ketika menyampaikan kuesioner	1 Juli 2022
77	Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan	81.48	B (Baik)	16	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan	Melakukan peningkatan kompetensi pelanggan dengan melakukan sosialisasi langsung ataupun tidak langsung melalui media sosial/elektronik terkait dengan persyaratan dan pembinaan kepada pelanggan yang membutuhkan Penanganan khusus	30 September 2022
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Optimalisasi pelayanan dengan koordinasi berkelanjutan dengan lintas sektor terhadap setiap perubahan sistem ataupun prosedur pelayanan dan juga berperan aktif pada pelanggan yang kurang dapat Memanfaatkan sistem teknologi dalam hal pelayanan	30 September 2022
							3. Sarana dan Prasa- rana	Optimalisasi pelayanan dengan memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada serta menjaga kebersihan dan kerapihannya	30 September 2022
78	Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir	96,42	A (Sangat Baik)	15	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Prosedur Pela- yanan	Dilakukan beberapa kegiatan KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) oleh Loka POM di Kab. Indragiri Hilir seperti membuka stand terkait pendaftaran produk, produk TIE di area CFD, Melakukan iklan di media sosial terkait pendaftaran dan persyaratan produk, melakukan pemeriksaan dalam rangka tindak lanjut pengaduan konsumen,dll	17 Juli 2022
							2. Waktu Penyelesaian		
							3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
79	Loka POM di Kota Sungai Penuh	90.84	A (Sangat Baik)	18	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Waktu Penyelesaian	Membuat Pendampingan yang face to face langsung kepada Pelaku Usaha	31 Agustus 2022
							2. Biaya/Tarif	Dibuatkan Leaflet terkait daftar PNBPN dari tarif registrasi	
							3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Membuat video/infografis tentang standar minimal layanan yang diberikan	
80	Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang	79,97	B (Baik)	9	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pembuatan standar pelayanan, serta mempublikasikan melalui media social dan ruang Layanan Publik (ULPK) agar dapat dIketahui masyarakat.	31 Agustus 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							2. Waktu Penyelesaian	Menginformasikan kepada masyarakat terkait hasil tindak lanjut pengaduan.	31 Agustus 2022
							3. Sarana dan prasarana	Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui Layanan Publik Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang di Mal Pelayanan Publik (MPP)	29 Juli 2022
81	Loka POM di Kabupaten Bima	96.42	A (Sangat Baik)	15	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Waktu Penyelesaian	Melakukan Perbaikan Handphone Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Bima	31 Desember 2022
							2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengikuti pelatihan pelayanan publik untuk seluruh petugas	
82	Loka POM di Kota Balikpapan	90.10	A (Sangat Baik)	44	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Produk Spesifikasi	Menyiapkan brosur terkait registrasi Obat dan Makanan dan leaflet sebagai media informasi	31 Desember 2022
							2. Waktu Penyelesaian	Mengoptimalkan layanan secara online melalui nomor WA Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kota Balikpapan	31 Desember 2022
							3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengikuti pelatihan pelayanan publik untuk seluruh petugas	31 Desember 2022
83	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat	88,63	A (Sangat Baik)	12	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Perlu dilakukan bimbingan teknis prosedur layanan seperti layanan perizinan di BADAN POM	31 Desember 2022
								Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala berkaitan dengan efektifitas terhadap sistem, mekanisme dan prosedur yang berlaku	31 Desember 2022
							2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	LOKA POM di Kab. Manggarai Barat telah melakukan KIE sebanyak 6 kali secara offline di semester 1 tahun 2022 yang melibatkan siswa/siswi serta stakeholder dan akan direncanakan pada semester 2 KIE offline sebanyak 5 kali	31 Desember 2022
							3. Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan kepada petugas berkenaan pelayanan publik atau service excellent	31 Desember 2022
84	Loka POM di Kabupaten	88.54	A (Sangat Baik)	16	Online	Layanan Permintaan Informasi	1. Sarana dan Prasarana	Meningkatkan prasarana pelayanan publik dengan televisi untuk menampilkan informasi mengenai jenis layanan Loka POM di Kabupaten kotawaringin Barat	2 Januari 2023

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
	Kotawaringin Barat					dan Pengaduan Masyarakat	2. Waktu Penyelesaian	1. Membuat booklet standar waktu pelayanan yang diberikan sesuai jenis pelayanan. 2. Melakukan koordinasi dengan operator pusat untuk proses pelayanan registrasi produk ke Badan POM	2 Januari 2023
							3. Biaya /Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan Pengaduan dan Masukan	1. Membuat booklet untuk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan serta biaya yang harus dikeluarkan apabila mendapat jenis pelayanan sertifikasi produk 2. Sosialisasi prosedur pelayanan di media sosial supaya masyarakat mengetahui spesifikasi jenis pelayanan, biaya/tarif dan penanganan pengaduan dan masukan secara transparan	2 Januari 2023
85	Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara	83.61	B (Baik)	9	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mencetak alur pelayanan di ruang ULPK 2. Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap alur pelayanan	29 Juli 2022
							2. Biaya/Tarif	Mempublikasikan biaya/tarif pelayanan di ruang ULPK dan media sosial	29 Juli 2022
							3. Sarana dan Prasarana	Menyediakan Call Center melalui Whatsapp untuk Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan Layanan Konsultasi Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (TPP) Hasil Pemeriksaan	29 Juli 2022
86	Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu	93,54	A (Sangat Baik)	24	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan	1. Membuat panduan untuk petugas dalam melakukan pelayanan kepada konsumen 2. Membuat infografis dan memberikan informasi terkait persyaratan pelayanan pada saat melakukan pelayanan kepada konsumen 3. Melakukan sosialisasi dan implementasi terkait panduan yang telah dibuat	Panduan pelayanan (22 Juli 2022) Sosialisasi (29 Juli 2022)
							2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Membuat panduan untuk petugas dalam menjelaskan prosedur/alur pelayanan kepada konsumen yang telah tersedia 2. Melakukan sosialisasi dan implementasi terkait panduan yang telah dibuat	Panduan pelayanan (22 Juli 2022) Sosialisasi (29 Juli 2022)
							3. Waktu Penyelesaian	Petugas yang piket bertanggung jawab atas layanan offline dan online. (Telpon genggam yang digunakan dalam melakukan pelayanan secara online standby di ruang ULPK)	18 Juli 2022

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
							4. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	1. Membuat panduan untuk petugas dalam menjelaskan produk pelayanan kepada konsumen 2. Membuat infografis dan memberikan informasi terkait produk pelayanan pada saat melakukan pelayanan kepada konsumen 3. Melakukan sosialisasi dan implementasi terkait panduan yang telah dibuat.	Panduan pelayanan (22 Juli 2022) Sosialisasi (29 Juli 2022)
87	Loka POM di Kabupaten Banggai	90,57	A (Sangat Baik)	11	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan 2. Biaya/ Tarif 3. Sarana dan Prasa-rana	Memberikan daftar persyaratan layanan informasi dan pengaduan yang perlu dilengkapi pada ruang pelayanan serta memberikan tanda“*” berwarna merah pada form ULPK untuk kolom isian yang wajib. Mempublikasikan biaya/tarif pelayanan di ruang ULPK Menggunakan handphone pribadi pegawai untuk penggunaan Whatsapp Layanan ULPK Loka POM di Kab. Banggai	12 September 2022 12 September 2022 12 September 2022
88	Loka POM di Kabupaten Sorong	89,29	A (Sangat Baik)	14	Online	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Kompetensi Pelaksana 2. Penanganan Pen-gaduan, Saran, dan Masukan 3. Sarana dan Prasa-rana	Telah disusun rencana pengembangan kompetensi petugas pelayanan public di awal tahun, namun masih menunggu undangan pelaksanaan dari pusat Selama periode Januari- Maret 2022, Loka POM Sorong belum menerima laporan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung, melalui media social maupun nomor kontak Loka, selama ini hanya berupa permintaan informasi. Telah terdapat inovasi percepatan salah satu pelayanan publik berupa percepatan pendampingan sertifikasi pangan olahan yang dilakukan via chatbot dan telah disosialisasikan melalui media sosial Loka Sorong.	31 Desember 2022 31 Desember 2022 16 Juli 2022
Nilai SKM Badan POM		90,83	A (Sangat Baik)						

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** (kategori A) dengan nilai SKM yaitu **90,83** dan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022.
2. Seluruh Unit Pelayanan Publik (88 UPP) telah selesai melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 dan menyampaikan rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan pada setiap jenis pelayanan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.
3. Dari 88 UPP yang telah dilakukan survei, diketahui hal-hal sebagai berikut:
 - a. Sebanyak 63 UPP memiliki target nilai SKM Tahun 2022 yang tertuang pada Renstra tahun 2020-2024. Sedangkan, sebanyak 25 UPP tidak memiliki target pada Renstra karena merupakan Satuan Kerja yang terbentuk pada tahun 2022. Selanjutnya, nilai SKM tahun 2022 akan digunakan sebagai *baseline* target nilai SKM tahun 2023;
 - b. Dari 63 UPP, sebanyak 15 UPP (23,81%) tidak mencapai target nilai SKM dan sebanyak 18 UPP (28,57%) mengalami penurunan nilai SKM dibandingkan tahun sebelumnya;
 - c. Rincian nilai SKM tahun 2022 dan capaian target, sebagai berikut:

No	Unit Pelayanan Publik (UPP)	Nilai 2021	Nilai 2022	Naik/ Turun	Target 2022	Capaian Target (%)	Tercapai/ Tidak tercapai
1	Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	79,32	92,44	13,12	81,00	114,12	Tercapai
2	Loka POM di Kota Lubuk Linggau	93,46	98,89	5,43	87,50	113,02	Tercapai
3	Loka POM di Kota Dumai	89,39	92,96	3,57	84,00	110,67	Tercapai
4	Biro Hukum dan Organisasi	93,38	95,17	1,79	88,00	108,15	Tercapai
5	Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	88,01	91,00	2,99	85,00	107,06	Tercapai
6	Balai Besar POM di Mataram	93,60	99,49	5,89	93,00	106,98	Tercapai

No	Unit Pelayanan Publik (UPP)	Nilai 2021	Nilai 2022	Naik/ Turun	Target 2022	Capaian Target (%)	Tercapai/ Tidak tercapai
7	Balai POM di Mamuju	89,59	94,61	5,02	88,50	106,90	Tercapai
8	Balai Besar POM di Serang	88,16	93,41	5,25	88,00	106,15	Tercapai
9	Balai Besar POM di Jakarta	95,61	96,03	0,42	91,00	105,53	Tercapai
10	Balai POM di Jambi	92,28	93,83	1,55	89,00	105,43	Tercapai
11	Balai Besar POM di Bandung	93,27	92,37	-0,90	88,00	104,97	Tercapai
12	Balai Besar POM di Manado	94,76	95,44	0,68	91,00	104,88	Tercapai
13	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	89,14	93,95	4,81	90,00	104,39	Tercapai
14	Loka POM di Kota Surakarta	85,74	89,57	3,83	86,00	104,15	Tercapai
15	Balai Besar POM di Pekanbaru	92,89	96,84	3,95	93,00	104,13	Tercapai
16	Balai POM di Kendari	90,25	94,49	4,24	91,00	103,84	Tercapai
17	Balai Besar POM di Banjarmasin	91,99	94,28	2,29	91,00	103,60	Tercapai
18	Dit. Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	84,69	86,96	2,27	84,00	103,52	Tercapai
19	Balai Besar POM di Semarang	91,84	94,18	2,34	91,00	103,49	Tercapai
20	Loka POM di Kabupaten Jember	86,86	91,03	4,17	88,00	103,44	Tercapai
21	Dit. Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	90,23	90,90	0,67	88,00	103,30	Tercapai
22	Dit. Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	91,08	87,51	-3,57	85,00	102,95	Tercapai
23	Balai Besar POM di Medan	92,93	94,64	1,71	92,00	102,87	Tercapai
24	Balai Besar POM di Bandar Lampung	94,32	95,62	1,30	93,00	102,82	Tercapai
25	Dit. Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	88,27	90,40	2,13	88,00	102,73	Tercapai
26	Dit. Standardisasi Pangan Olahan	89,29	87,02	-2,27	85,00	102,38	Tercapai
27	Balai Besar POM di Yogyakarta	91,28	91,85	0,57	90,00	102,06	Tercapai
28	Loka POM di Kabupaten Banyumas	89,31	91,66	2,35	90,00	101,84	Tercapai
29	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	92,66	92,64	-0,02	91,00	101,80	Tercapai
30	Balai Besar POM di Palangka Raya	91,77	93,50	1,73	92,00	101,63	Tercapai
31	Dit. Registrasi Obat	88,54	87,35	-1,19	86,00	101,57	Tercapai
32	Balai Besar POM di Surabaya	91,72	91,80	0,08	90,50	101,44	Tercapai
33	Balai POM di Pangkalpinang	92,01	92,46	0,45	91,25	101,33	Tercapai
34	Balai Besar POM di Padang	93,13	91,65	-1,48	90,50	101,27	Tercapai
35	Dit. Pengawasan Kosmetik	84,83	85,35	0,52	84,50	101,01	Tercapai
36	Balai Besar POM di Pontianak	90,80	91,39	0,59	90,50	100,98	Tercapai
37	Dit. Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	88,24	88,83	0,59	88,00	100,94	Tercapai
38	Balai POM di Sofifi	88,73	92,26	3,53	91,50	100,83	Tercapai

No	Unit Pelayanan Publik (UPP)	Nilai 2021	Nilai 2022	Naik/ Turun	Target 2022	Capaian Target (%)	Tercapai/ Tidak tercapai
39	Dit. Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	90,26	90,73	0,47	90,00	100,81	Tercapai
40	Balai POM di Gorontalo	94,52	93,66	-0,86	93,00	100,71	Tercapai
41	Dit. Registrasi Pangan Olahan	84,09	85,58	1,49	85,00	100,68	Tercapai
42	Loka POM di Kabupaten Tangerang	86,14	88,37	2,23	88,00	100,42	Tercapai
43	Loka POM di Kabupaten Kediri	87,09	88,33	1,24	88,00	100,38	Tercapai
44	Balai POM di Manokwari	92,28	99,33	7,05	99,00	100,33	Tercapai
45	Balai POM di Bengkulu	90,53	95,23	4,70	95,00	100,24	Tercapai
46	Loka POM di Kabupaten Bogor	87,48	88,17	0,69	88,00	100,19	Tercapai
47	Balai POM di Palu	90,98	92,09	1,11	92,00	100,10	Tercapai
48	Dit. Pengawasan Produksi Pangan Olahan	87,50	85,00	-2,50	85,00	100,00	Tercapai
49	Loka POM di Kota Tasikmalaya	87,44	87,89	0,45	88,00	99,88	Tidak Tercapai
50	Balai Besar POM di Denpasar	89,56	89,77	0,21	90,10	99,63	Tidak Tercapai
51	Balai Besar POM di Samarinda	87,05	87,65	0,60	88,00	99,60	Tidak Tercapai
52	Balai POM di Kupang	89,99	89,06	-0,93	90,00	98,96	Tidak Tercapai
53	Balai Besar POM di Palembang	92,21	90,93	-1,28	92,00	98,84	Tidak Tercapai
54	Balai Besar POM di Makassar	92,04	91,90	-0,14	93,00	98,82	Tidak Tercapai
55	Loka POM di Kabupaten Ende	88,02	85,96	-2,06	87,00	98,80	Tidak Tercapai
56	Balai Besar POM di Jayapura	91,76	89,40	-2,36	90,50	98,78	Tidak Tercapai
57	Loka POM di Kota Palopo	87,27	88,16	0,89	90,00	97,96	Tidak Tercapai
58	Balai POM di Batam	88,23	87,16	-1,07	89,00	97,93	Tidak Tercapai
59	Balai POM di Ambon	89,48	92,41	2,93	96,00	96,26	Tidak Tercapai
60	Balai Besar POM di Banda Aceh	94,43	91,93	-2,50	96,00	95,76	Tidak Tercapai
61	Loka POM di Kota Baubau	83,42	83,17	-0,25	90,00	92,41	Tidak Tercapai
62	Balai POM di Tarakan	85,26	80,86	-4,40	88,00	91,89	Tidak Tercapai
63	Loka POM di Kabupaten Mimika	91,67	80,14	-11,53	90,00	89,04	Tidak Tercapai
25 UPP Loka POM yang melaksanakan survei pada tahun 2022							
64	Loka POM di Kota Tanjung Pinang	-	91,00	-	-	-	-
65	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	-	82,97	-	-	-	-
66	Loka POM di Kota Payakumbuh	-	89,07	-	-	-	-
67	Loka POM di Kabupaten Buleleng	-	88,02	-	-	-	-
68	Loka POM di Kota Tanjungbalai	-	87,23	-	-	-	-
69	Loka POM di Kabupaten Toba	-	92,80	-	-	-	-
70	Loka POM di Kabupaten Dharmasraya	-	89,40	-	-	-	-
71	Loka POM di Belitung	-	86,85	-	-	-	-
72	Loka POM di Kabupaten Sanggau	-	82,39	-	-	-	-
73	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe	-	97,53	-	-	-	-
74	Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai	-	82,10	-	-	-	-
75	Loka POM di Kabupaten Merauke	-	81,59	-	-	-	-
76	Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah	-	93,86	-	-	-	-
77	Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan	-	81,48	-	-	-	-
78	Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir	-	96,42	-	-	-	-

No	Unit Pelayanan Publik (UPP)	Nilai 2021	Nilai 2022	Naik/ Turun	Target 2022	Capaian Target (%)	Tercapai/ Tidak tercapai
79	Loka POM di Kota Sungai Penuh	-	90,84	-	-	-	-
80	Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang	-	79,97	-	-	-	-
81	Loka POM di Kabupaten Bima	-	96,42	-	-	-	-
82	Loka POM di Kota Balikpapan	-	90,10	-	-	-	-
83	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat	-	88,63	-	-	-	-
84	Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat	-	88,54	-	-	-	-
85	Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara	-	83,61	-	-	-	-
86	Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu	-	93,54	-	-	-	-
87	Loka POM di Kabupaten Banggai	-	90,57	-	-	-	-
88	Loka POM di Kabupaten Sorong	-	89,29	-	-	-	-

B. Rekomendasi

Atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022, direkomendasikan setiap Unit Pelayanan Publik di lingkungan Badan POM agar menyusun Rencana Aksi Tindak Lanjut (RATL) per jenis layanan atas 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dan memperhatikan saran/masukan responden.

LAMPIRAN I

DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA SATUAN KERJA ESELON I

1. Hasil SKM Sekretariat Utama

Unit Pelayanan Publik pada Sekretariat Utama Badan POM hanya terdiri dari 1 (satu) unit yaitu Biro Hukum dan Organisasi dengan jenis layanan berupa Layanan Pengaduan dan Informasi. Rincian jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden pada Sekretariat Utama Tahun 2021 dan 2022

Unit Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2021	2022	2021	2022
Biro Hukum dan Organisasi	4.923	5.415	356	359

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 359 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Utama terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **95,17** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **88,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Sekretariat Utama tahun 2022 mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Sekretariat Utama tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Sekretariat Utama Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	92,98	94,20	1,22
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,07	93,73	0,66
U3	Waktu Penyelesaian	93,15	94,91	1,76
U4	Biaya/Tarif	93,40	96,15	2,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,93	94,99	2,06
U6	Kompetensi Pelaksana	93,16	95,08	1,92
U7	Perilaku Pelaksana	96,86	97,54	0,68
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,32	95,96	3,64
U9	Sarana dan Prasarana	92,56	93,96	1,40
Nilai		93,38	95,17	1,79

2. Hasil SKM Deputy Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

Unit Pelayanan Publik pada Deputy Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif terdiri dari 4 (empat) unit dengan jumlah populasi dan responden survei tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden pada Deputy Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif Tahun 2021 dan 2022

No	Unit Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Dit. Registrasi Obat	168	163	157	153
2	Dit. Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor	40	53	39	51
3	Dit. Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor	55	48	48	43
4	Dit. Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	64	67	60	63
Jumlah		327	331	304	310

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 310 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Deputy Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,04** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **88,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Deputy Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif tahun 2022 mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Deputy Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Deputy Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	86,29	86,08	-0,21
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,10	88,28	0,18
U3	Waktu Penyelesaian	87,41	86,68	-0,73
U4	Biaya/Tarif	93,09	93,01	-0,08
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,87	89,35	0,48
U6	Kompetensi Pelaksana	90,46	90,48	0,02

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U7	Perilaku Pelaksana	92,54	92,15	-0,39
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,83	88,23	0,4
U9	Sarana dan Prasarana	87,39	87,10	-0,29
Nilai		89,11	89,04	-0,07

3. Hasil SKM Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik

Unit Pelayanan Publik pada Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik terdiri dari 4 (empat) unit dengan jumlah populasi dan responden survei tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden pada Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Tahun 2021 dan 2022

No	Unit Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Dit. Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	805	710	418	405
2	Dit. Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	157	154	131	127
3	Dit. Pengawasan Kosmetik	341	309	281	252
4	Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	10	4	10	4
Jumlah		1.313	1.177	840	788

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 788 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,78** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **84,38**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tahun 2022 mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Deputy Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	82,72	84,14	1,42
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,59	85,81	2,22
U3	Waktu Penyelesaian	81,30	84,09	2,79
U4	Biaya/Tarif	89,21	89,49	0,28
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,50	86,51	1,01
U6	Kompetensi Pelaksana	86,94	88,07	1,13
U7	Perilaku Pelaksana	89,70	90,44	0,74
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,80	86,95	2,15
U9	Sarana dan Prasarana	83,29	85,49	2,20
Nilai		85,23	86,78	1,55

4. Hasil SKM Deputy Bidang Pengawasan Pangan Olahan

Unit Pelayanan Publik pada Deputy Bidang Pengawasan Pangan Olahan terdiri dari 5 (lima) unit dengan jumlah populasi dan responden survei tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden pada Deputy Bidang Pengawasan Pangan Olahan Tahun 2021 dan 2022

No	Unit Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Dit. Standardisasi Pangan Olahan	272	288	174	183
2	Dit. Registrasi Pangan Olahan	635	935	263	302
3	Dit. Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	308	318	199	203
4	Dit. Pengawasan Produksi Pangan Olahan	12	17	12	17
5	Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	12	70	12	63
Jumlah		1.239	1.628	660	768

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 768 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Deputy Bidang Pengawasan Pangan Olahan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,86** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **85,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Deputy Bidang Pengawasan Pangan Olahan tahun 2022 mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Deputy Bidang Pengawasan Pangan Olahan tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Deputy Bidang Pengawasan Pangan Olahan
Tahun 2020 dan 2021**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	84,27	84,16	-0,11
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,76	85,03	-0,73
U3	Waktu Penyelesaian	85,70	84,74	-0,96
U4	Biaya/Tarif	89,32	89,50	0,18
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,40	86,87	-0,53
U6	Kompetensi Pelaksana	89,47	87,83	-1,64
U7	Perilaku Pelaksana	92,25	91,23	-1,02
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,33	86,78	-1,55
U9	Sarana dan Prasarana	86,82	85,63	-1,19
Nilai		87,70	86,86	-0,84

LAMPIRAN II

DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK

1. Hasil SKM Biro Hukum dan Organisasi

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Biro Hukum dan Organisasi dilakukan terhadap Layanan Pengaduan dan Informasi dengan jumlah populasi dan responden dapat dilihat pada tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Biro Hukum dan Organisasi
Tahun 2021 dan 2022**

Unit Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2021	2022	2021	2022
Layanan Pengaduan dan Informasi	4.923	5.416	356	359

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 359 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Biro Hukum dan Organisasi terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **95,17** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **88,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Biro Hukum dan Organisasi tahun 2022 mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Biro Hukum dan Organisasi tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Biro Hukum dan Organisasi Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	92,98	94,20	1,22
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,07	93,73	0,66
U3	Waktu Penyelesaian	93,15	94,91	1,76
U4	Biaya/Tarif	93,40	96,15	2,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,93	94,99	2,06
U6	Kompetensi Pelaksana	93,16	95,08	1,92
U7	Perilaku Pelaksana	96,86	97,54	0,68
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,32	95,96	3,64

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U9	Sarana dan Prasarana	92,56	93,96	1,40
Nilai		93,38	95,17	1,79

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Pengaduan dan Informasi	1. Pertahankan pelayanan terbaik HALOBPOM - Dari media yang lain, telepon HALOBPOM yang paling bagus 2. Untuk Layanan Whatsapp HALOBPOM agar lebih responsif 3. email dan live chat di unit teknis untuk dipemudah akses konsultasinya. 4. Sudah sangat baik 5. server pelayanan publik di BPOM harus lebih diperbaiki lagi agar mudah diakses. 6. komunikasi melalui email agar lebih cepat ditangani. 7. Kompetensi agent diseragamkan, untuk saat ini baik 8. IVR nya tidak membantu dan tidak jelas pilihannya. Saat tekan angka 4 untuk bagian kosmetika telepon tidak dapat tersambung karena yang ditekan salah. 9. Ybs berharap agar layanan chat lebih fast respon (email dan whatsapp) 10. Agar Petugas HALOBPOM selalu fast respon dalam melayani 11. Sudah baik untuk dipertahankan 12. Ybs berharap untuk layanan whatsapp dan email lebih realtime 13. Disarankan agar tersedia layanan konsultasi tatap muka 14. Lebih ditingkatkan untuk kualitas pelayanannya 15. Diharapkan Unit Terkait (Direktorat Registrasi Pangan Olahan), lebih mudah dihubungi via telepon 16. IVR kurang baik, dikarenakan saat tekan pilihan no. 3 untuk pangan tidak langsung tersambung dengan petugas, melainkan kembali ke awal pilihan lagi. 17. Menu di ivr jika tekan 4 (untuk kosmetika) disuruh mengulang kembali ke nomor 1, akhirnya ybs menekan tombol 1. 18. Respon WA ditingkatkan agar lebih cepat 19. Jika bisa contact center BPOM tersedia selama 24 jam. 20. Saran prestasi yang sudah ada dipertahankan dan semakin dikembangkan agar semakin bagus dan tetap terdepan 21. Informasi sangat jelas 22. untuk nomor kantor BPOM yang disediakan untuk berkonsultasi dengan unit teknis agar lebih mudah dihubungi. 23. Jam Layanan HALOBPOM ditambah 24. Whatsapp agar lebih responsif 25. Untuk mendapatkan jawaban rujukan dari unit teknis, mohon dapat dipercepat waktunya agar kurang dari 5 hari kerja sudah mendapatkan informasinya. 26. Untuk pemberian informasi diseragamkan karena ybs pernah mendapatkan informasi yang kurang tepat karena ada ketidaksesuaian pertanyaan yang diterima oleh petugas layanan. 27. Dipertahankan dan ditingkatkan 28. Ybs menginformasikan menghubungi HALOBPOM 1500533 sebanyak 2 kali, line sedang sibuk, dicoba ketiga kali baru dapat tersambung 29. Kadang telepon HALOBPOM terputus-putus, mohon agar diperbaiki 30. Untuk HaloBPOM tidak ada.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	31. Buka konsultasi online agar jawaban HALOBPOM bisa terekam dengan tulisan (sudah disampaikan bahwa dapat melalui sms, email, WA, mobile HALOBPOM) 32. Ybs memberikan saran dan masukan agar HALOBPOM BPOM di telepon 1500533 agar mudah dihubungi dan diakses oleh masyarakat, selama menghubungi HALOBPOM memerlukan waktu panjang karena banyak pilihan angka yang harus dipilih. Jika memilih angka 1 sampai 4, maka akan kembali ke menu awal, harus memilih angka 9 agar terhubung dengan contact center HALOBPOM. Ybs memberikan nilai rendah pada kecepatan respon petugas serta waktu penyelesaian dikarenakan sulitnya mengakses HALOBPOM. 33. Untuk HALOBPOM sangat excellent, pertahankan! Untuk BBPOM Surabaya agar memperbaiki pelayanan kontak teleponnya. 34. HALOBPOM sudah baik, Kontak BBPOM Jakarta dan BPPOM Surabaya agar diperbaiki. 35. Tidak ada saran atau masukan (saran: website BPOM lebih menarik, informatif dan user friendly) 36. Tidak ada saran atau masukan (respon WA kurang cepat) 37. Tidak ada, untuk agentnya sudah sangat memberikan informasi dengan detail 38. Whatsapp agar lebih responsif 39. Lebih dari Perfect 40. Sudah baik dan sangat membantu 41. agar lebih mudah line untuk menghubungi customer servicenya. 42. Evaluator lama 43. lebih diberikan sosialisasi terkait keamanan pangan 44. layanan pada Dit. RPO saat ini ada kesulitan dengan petugas pada bagian live chat, mohon untuk diperbaiki. 45. Semoga lebih banyak line telepon yang dibuka, karena menghubungi HALOBPOM kurang mudah 46. Ada masalah teknis dengan IVR HALOBPOM, ketika sudah tekan nomor yang sudah sesuai namun tidak bisa tersambung dan terinfo nomor yang dimasukan salah/tidak sesuai. 47. Nomor 1500533 sudah operator 0214244691 sulit sekali dihubungi 48. Tambahan layanan telepon hari Sabtu 49. Agar diadakan layanan pada hari Sabtu serta agar disediakan peraturan dalam bahasa inggris 50. untuk layanan whatsapp agar lebih cepat merespon. 51. untuk layanan konsultasi pada unit untuk lebih dipermudah seperti HALOBPOM dan diberikan alternatif layanan. 52. Timeline pengajuan produk khususnya produk pangan untuk dipercepat. 53. lebih meningkatkan informasi yang diberikan lebih lengkap. 54. Call Center HALOBPOM sudah terbaik dengan penjelasan dan arahan yang tidak seperti robot yang hanya menjelaskan SOP melainkan memberikan penjelasan yang membuat konsumen mengerti dan paham. 55. Whatsapp slow respon, mohon diperbaiki 56. Informasi kontak Balai Besar POM di Surabaya slow respon 57. Ditingkatkan untuk jam layanan. 58. Konsultasi tatap muka agar diadakan kembali seperti sebelum pandemi. Diinformasikan konsultasi tatap muka sudah dapat dilakukan dapat dicek melalui antrian.pom.go.id. 59. Informasi yang diberikan agent bisa lebih lengkap

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	60. Ybs berharap jika terdapat kendala, agar langsung dilakukan pengecekan tidak diminta untuk menunggu 5 Hari Kerja 61. Sudah bagus dan sangat jelas penjelasannya 62. Whatsapp Halobpom 63. didalam website BPOM untuk diberikan informasi jam layanan HALOBPOM. 64. Whatsapp agar lebih responsif 65. Ada agent resmi dari BPOM untuk membantu sebagai konsultan pendaftaran secara pribadi (siap dikenakan PNBP) 66. Yang bersangkutan menyampaikan akan lebih nyaman jika hanya sekali menghubungi HALOBPOM sudah mendapatkan seluruh informasi, karena jika dari HALOBPOM diarahkan untuk menghubungi kontak lain, kontak lain ini sulit sekali dihubungi. 67. agak kesulitan dalam mengakses aplikasi layanan pendaftaran produk di BPOM. 68. untuk layanan HALOBPOM sudah baik. 69. Suara terputus-putus keetika menghubungi HALOBPOM, agar diperbaiki 70. Perubahan jam layanan HALOBPOM agar di informasikan di sosmed 71. Whatsapp dan email lebih cepat direspon, layanan telepon sudah cepat responnya. 72. Whatsapp HALOBPOM agar lebih responsif 73. Waktu layanan HALOBPOM diperpanjang 74. Ybs menyampaikan bahwa pada bulan Februari setelah sosialisai integrasi OSS 26 Januari, ingin konsultasi online ke klikcpob.pom.go.id namun beberap kali dicoba akses offline terus, pada saat itu ybs ingin konsul terkait new customer. Kemudian ybs mengadu keHALOBPOM, setelah telepon baru klikcpob.pom.go.id online. 75. untuk kontak Dit. RPO susah dihubungi 76. untuk pelayanan publik pendaftaran agar lebih dipercepat dalam melakukan evaluasi 77. Pelayanan HALOBPOM sudah cukup baik, untuk unit teknis seperti RPO agar mudah diakses seperti HALOBPOM 78. Mudah diakses dan gampang dihubungi 79. untuk komoditi lain selain pangan (kosmetika dan OT) agak kesulitan untuk mendapatkan layanan konsultasi. 80. Sudah cukup baik dan dipertahankan saja 81. Mengharapkan agar informasi yang disediakan oleh HALOBPOM lebih banyak lagi 82. Layanan email menurut ybs tidak dibalas, setelah dilakukan pengecekan email di aplikasi HALOBPOM, email tedus.lie@gmail.com masuk pada 2022-04-19 09:55:36 dan sudah dibalas oleh HALOBPOM pada 2022-04-19 10:23:20 tetapi ybs tidak menerima. Ybs juga mengirim kembali di HALOBPOM di tanggal 22 April, namun HALOBPOM tidak menerima email tsb (sepertinya email ybs bermasalah). 83. HALOBPOM sudah oke, kontak unit teknis sulit 84. Waktu tunggu untuk masuk HALOBPOM agar bisa dipercepat masuknya. 85. Saran dan masukan untuk BPOM semoga lebih sering sidak ke lapangan karena masih banyak para pedagang nakal yang hanya ingin meraup keuntungan, masih menjual barang kadaluarsa, apalagi dengan diskon besar. 86. Untuk HALOBPOM sudah cukup baik. Namun untuk proses pendaftaran Pangan Olahan mohon agar dipermudah dan disederhanakan, sehingga UMKM lebih banyak yg mendaftarkan produk Pangan Olahan. 87. HALOBPOM sudah sangat bagus, karena jika tidak ada solusi ketika menghubungi unit teknis, HALOBPOM selalu memberikan solusi 88. Informasi yang tersedia di HALOBPOM belum lengkap, sehingga diarahkan ke Unit Lain, dimana seringkali nomor telepon Unit yg diberikan sulit dihubungi

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	89. HALOBPOM dapat diakses di media lain selain telepon. (Sudah dijelaskan HALOBPOM dapat diakses di media lain yaitu telepon, SMS, WhatsApp, Email, Website, Fax, surat, media sosial, aplikasi BPOM mobile, aplikasi HaloBPOM mobile.)
	90. Tingkatkan pengetahuan dan kewenangan front officenya BPOM (agent CC) agar informasi tidak perlu konfirmasi langsung ke unit teknis, sehingga informasi menjadi satu pintu.
	91. HALOBPOM sudah sangat baik

2. Hasil SKM Direktorat Registrasi Obat

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Direktorat Registrasi Obat dilakukan terhadap 8 (delapan) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Registrasi Obat Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Registrasi Obat Baru	29	30	27	28
2	Registrasi Obat Generik	45	45	40	40
3	Registrasi Produk Biologi	11	11	11	11
4	Penilaian Protokol Uji Klinik	18	4	17	4
5	Penilaian Protokol Uji Bioekivalensi	7	7	7	7
6	Penilaian Uji Bioekivalensi	12	12	12	12
7	Penilaian Obat Pemasukan Khusus (SAS)	29	29	27	27
8	Persetujuan <i>Certificate of Pharmaceutical Product</i>	17	25	16	24
Jumlah		168	163	157	153

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 153 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Registrasi Obat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,35** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **86,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Registrasi Obat tahun 2022 mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Registrasi Obat tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Registrasi Obat Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	85,35	84,64	-0,71
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,16	86,17	-0,99
U3	Waktu Penyelesaian	86,55	84,28	-2,27
U4	Biaya/Tarif	92,89	92,81	-0,08
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,90	87,91	0,01
U6	Kompetensi Pelaksana	90,76	88,45	-2,31
U7	Perilaku Pelaksana	93,10	90,52	-2,58
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,41	86,06	-0,35
U9	Sarana dan Prasarana	86,73	85,29	-1,44
Nilai		88,54	87,35	-1,19

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan sebagai berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Registrasi Obat Tahun 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Registrasi Obat Baru	81,55	85,71	81,75	94,64	86,90	87,50	91,67	83,93	85,12	86,53
Registrasi Obat Generik	88,75	90,83	89,72	94,58	92,92	93,33	93,75	91,67	90,42	91,77
Registrasi Produk Biologi	84,85	86,36	85,35	95,45	87,88	89,39	87,88	84,85	81,82	87,09
Penilaian Protokol Uji Klinik	83,33	83,33	79,17	100,00	87,50	87,50	95,83	87,50	87,50	87,96
Penilaian Protokol Uji Bioekivalensi	73,81	80,95	73,81	92,86	80,95	80,95	83,33	78,57	76,19	80,16
Penilaian Uji Bioekivalensi	86,11	88,89	84,72	91,67	87,50	91,67	90,28	84,72	87,50	88,12
Penilaian Obat Pemasukan Khusus (SAS)	82,10	79,63	83,33	89,51	85,19	84,57	89,51	84,57	81,48	84,43
Persetujuan Certificate of Pharmaceutical Product	86,81	86,81	82,41	89,58	86,11	86,11	87,50	84,03	84,03	85,93

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Registrasi Obat Baru	- Mohon mengenai keputusan utk data data yg diperlukan dok registrasi untuk evaluator mempunyai pemahaman yg sama sehingga memudahkan kami untuk implementasi dipabrik - Terimakasih untuk pelayanan prima dari ditreg BPOM - Permohonan agar diadakan forum diskusi tahunan untuk NEW AERO e-Registration (dalam rangka continuous improvement of New Aero). Harapan kami, ketika aplikasi akan di upgrade ke versi selanjutnya, stakeholders dapat dilibatkan sehingga perbaikan / update version tersebut juga dapat mengakomodir masukan dari para pendaftar yg notabene adalah pengguna harian (contoh forum : Seperti forum diskusi ketika ada rancangan peraturan baru yang dibuat Badan POM, para stakeholders pasti diundang oleh Badan POM). Hal ini menjadi amat penting bagi

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	kami, mengingat NEW AERO merupakan wadah satu-satunya untuk melakukan pendaftaran obat jadi. Demikian permohonan ini disampaikan. Atas pertimbangan serta bantuannya, kami mengucapkan banyak terima kasih. 4. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 5. Mohon dipertahankan kinerja tim BPOM yang sudah sangat baik ini, juga tetap diberikan flexibility dalam menggunakan komunikasi digital untuk konsultasi dengan BPOM. 6. Untuk follow up agar dapat direspon lebih cepat terutama dalam hal signature atau proses tandatangan NIE atau surat persetujuan atau surat Hasil Komnas. 7. Pelayanan sudah baik dan mohon dipertahankan 8. Semakin ke sini pelayanan semakin membaik. Respon semakin cepat, cuma untuk eksekusinya masih perlu peningkatan. Semoga ke depan semakin sesuai dengan yang diharapkan, aamiin ! Insyaa Allah bisa. 9. Semoga respon untuk pengaduan kami dapat lebih cepat dilayani 10. Sejak diberlakukan pendaftaran online via AERO, proses registrasi menjadi sangat transparan dan jauh lebih terkontrol. Terkait sistem AERO sendiri terkadang masih menimbulkan kendala teknis. Walaupun tidak sulit untuk mengatasinya (karena tim IT BPOM yang cepat tanggap), akan lebih baik jika error teknis semakin diperkecil supaya semakin efisien. 11. Semoga Pelayanan Direktorat Registrasi Obat selalu memberikan pelayanan yang selalu di tingkatkan demi terlahirnya produk yang aman dan terpercaya. 12. Semoga pelayanan mengalami peningkatan, dari tahun ke tahun semakin bagus dan adanya layanan kemudahan konsultasi saat ada kendala dalam pelayanan (misalnya live chat melalui aplikasi sistem new aero). 13. Pelayanan yang diberikan sudah baik dan memiliki komitmen dan integritas yang sangat baik. 14. Semoga pelayanan publik Registrasi Obat Baru terus dikembangkan dan semakin tinggi persentase obat baru yang disetujui di Indonesia. 15. Mohon tetap dipertahankan kinerja yang sudah bagus. Terimakasih banyak. 16. Mohon untuk dapat diadakan konsultasi tatap muka lagi 17. Direktorat registrasi obat telah melakukan terobosan baru, peningkatan dan percepatan dalam pelayanan kepada industri farmasi. Kami mengharapkan direktorat registrasi dapat terus konsisten meningkatkan kecepatan proses registrasi. Mengenai pertanyaan pertanyaan konsultasi yang sering ditanyakan, kami mengusulkan untuk membuat FAQ pada website BPOM. Mengenai sistem konsultasi, kami mengusulkan menerima respond melalui email, live chat ataupun bit.ly respond. Mengusulkan ada hari khusus untuk menerima konsultasi. Terimakasih. 18. Terus ditingkatkan lagi komunikasi yang sudah baik antara regulator dengan industri atau asosiasi industri selaku pengguna layanan. 19. Pelayanan sudah baik. semoga dapat bertahan dan ditingkatkan lagi. Terima Kasih atas pelayanannya. 20. Pelayanan Dir Reg Obat Baru sudah sangat baik, mohon untuk dipertahankan kinerja yang sudah baik ini. Terima kasih 21. Mohon agar personil IT BPOM ditambah agar dapat mengakomodir pertanyaan dari industri. Beberapa kali kami mendapat informasi dari Live chat New Aero yang tertulis bahwa "Maaf Antrian Live Chat sudah penuh, mohon untuk mencoba beberapa saat lagi", Mohon agar kuota untuk Live Chat New Aero dapat ditambah

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	dan mohon agar diskusi melalui email ke alamat Direktorat registrasi obat dapat aktif dilakukan. 22. Terima kasih banyak untuk Team Evaluator Registrasi Obat yang dalam beberapa tahun ini telah banyak melakukan improvement dalam memberikan pelayanan, misalnya beberapa diantaranya: pelayanan tetap dapat berjalan lancar meskipun tanpa tatap muka selama pandemi ini, bahkan time-line approval Registrasi bisa lebih cepat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Disarankan untuk dapat dibuatkan system pelayanan konsultasi online yang memadai terutama selama kondisi pandemi sekarang ini, mengingat ada beberapa perusahaan yang memiliki aturan internal untuk tidak melakukan kunjungan ke institusi di luar perusahaan untuk mencegah penyebaran Covid-19, dan tentunya perlu terus dilakukan improvement untuk system new Aero yang sudah kita miliki saat ini agar terus berkembang menjadi lebih baik lagi. Terima kasih. 23. Keep continous improvement for the consultation system 24. Pelayanan yang diberikan Registrasi Obat baru sudah sangat baik. Disamping itu saran yang dapat diberikan sebagai penerima layanan yaitu kami mengharapkan pelayanan yang diberikan BPOM khususnya registrasi obat baru dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan agar dapat menciptakan keharmonisan antara pemberi layanan dan menerima layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan obat yang bermutu dan aman. 25. Terima kasih atas upaya meningkatkan kapasitas yang senantiasa dilakukan. Agar dapat ditingkatkan sarana dan prasarana utk berdiskusi antara BPOM dan industri utk menghadapi perkembangan situasi dan kebutuhan.
Registrasi Obat Generik	1. Keep up the good work! Terimakasih untuk pelayanan terbaiknya... 2. agar dapat dibuat fasilitas chat untuk mempermudah konsultasi 3. Agar dipertahankan prestasi yg sudah sangat baik 4. Semoga kedepannya tetap mempertahankan pelayanan yang terbaik dan tercepat 5. Pelayanan terkait proses registrasi saat ini sudah sangat baik. Harapannya kedepan bisa tetap dipertahankan sistem yg sudah baik ini, dan tidak perlu pindah dengan sistem yg lain (seperti jangan pindah ke OSS RBA). Please.. 6. Untuk ditingkatkan kembali waktu/timeline pelayanan dan kemudahan dalam akses untuk follow up status registrasi produk. Tetap dipertahankan kinerja yang baik dan professional. 7. Pelayanan sudah sangat baik. Mohon terus ditingkatkan. 8. agar fitur chat di New Aero bisa segera terealisasi sehingga kendala yang dihadapi industri bisa segera dikomunikasikan. 9. Terimakasih atas inovasi dari BPOM sehingga semakin tahun semakin bagus 10. Pelayanan sudah baik, mohon dipertahankan dan ditingkatkan, terimakasih 11. Mohon diadakan Chat Online untuk sistem New AERO, sampai saat ini belum berjalan, sehingga dapat mempercepat lagi kinerja bersama. Terima kasih 12. pelayanan registrasi obat generik sudah sangat baik dan tidak ada indikasi korupsi, agar senantiasa dipertahankan dan terus ditingkatkan. terima kasih. 13. Mohon untuk membalas email dari IF, terima kasih. 14. Meningkatkan kecepatan waktu evaluasi 15. Sistem sudah sangat improve dari tahun ke tahun, sangat memudahkan kami sebagai customer. Mohon dipertahankan dan ditingkatkan lagi. 16. agar fitur chat di New Aero bisa segera terealisasi sehingga jika kami mengalami kendala bisa segera dikomunikasikan. Terima kasih. 17. Pelayanan yang sangat baik.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	18. Semoga fitur chat pada New AeRO dapat lebih dimaksimalkan. Terima kasih. 19. Pelayanan Sudah Baik 20. Mohon dapat ditingkatkan interaksi interaktif antara evaluator dan bagian registrasi perusahaan terkait agar bisa lebih tepat dalam penyelesaian masalah kelengkapan dokumen. 21. Semoga sistem, prosedur, dan personel dapat terus dikembangkan agar semakin mendukung kemudahan proses registrasi obat generik 22. Agar proses konsultasi dapat dilakukan secara offline kembali agar lebih efektif 23. Pelayanan publik pada Unit Pelayanan Direktorat Registrasi Obat Registrasi Obat Generik sudah sangat baik. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan Pelaksana pun melayani dengan sangat baik dan ramah. Semoga pelayanan yang diberikan bisa tetap baik seperti ini atau bahkan lebih baik lagi. 24. Kamunikasi antara pendaftar dan evaluator semakin ditingkatkan, agar sering diadakan desk konsultasi untuk produk yang sedang dievaluasi. 25. Pelayanan Registrasi obat khususnya Registrasi Baru Obat OG sudah sangat baik dan sangat memuaskan. Mohon untuk dipertahankan 26. Semoga bisa semakin cepat lagi dalam proses evaluasi. Pertahankan
Registrasi Produk Biologi	1. Pelayanan yang diberikan sudah baik, dengan kecepatan yang baik dan memiliki komitmen dan integritas yg sangat baik. 2. Semoga kualitas layanan publik Badan POM dapat terus dipertahankan dan semakin baik lagi, jaya selalu Badan POM ! 3. Disediakan layanan untuk berdiskusi dan tanya jawab (bukan hanya melalui email), supaya kami bisa secara langsung berdiskusi 4. Sistem pelaksanaan konsultasi rutin antara pelaku usaha dan BPOM sebagaimana saat sebelum pandemi diharapkan dapat berjalan kembali, meskipun sistem yang dapat dijalani saat ini hanya melalui daring. Terima kasih. 5. Kekurangan sarana pelayanan yg dimaksud pada jawaban kuesioner ini mengacu ke new AERO dimana masih terdapat beberapa ruang untuk perbaikan. 6. Perbaikan pada sistem IT krn masih cukup sering ditemukan gangguan. 7. Pelayanan Direktorat Registrasi Obat Registrasi Produk Biologi Tahun 2022: sudah memberikan Pelayanan Terbaiknya Dan sangat memuaskan, mohon dipertahankan. 8. Secara umum, kami sangat mengapresiasi BPOM terkait perubahan-perubahan yang sudah dilakukan terutama terkait timeline dan new aero. Khususnya untuk produk biologi banyak sekali percepatan terhadap timeline evaluasi. Petugas pun sangan terbuka untuk diskusi. Saran kami mungkin terkait new AERO saja yang kadang masih terkendala. Seperti No SPB yang kosong atau kadang verifikasi bahan baku yang butuh waktu lama.
Penilaian Protokol Uji Klinik	1. Direktorat Registrasi Obat khususnya Penilaian Uji Bioekivalensi sangat cepat tanggap, bila ada kendala selalu bisa memberikan solusi, proses evaluasinya pun cepat namun tetap detail, terima kasih banyak! semoga bisa terus mempertahankan kondisi ini, dan berangsur menjadi lebih baik lagi 2. apabila mau konsul terkait BE, harus dilakukan offline atau hanya saat desk konsul, mohon bantuannya agar disiapkan fasilitas email konsul khusus BE dan uji kllinis seperti PPUB. terima kasih pertahankan pelayanan yang sudah baik ini 3. Pertahankan apa yang sudah baik sekarang ini.
Penilaian Protokol Uji Bioekivalensi	1. Semoga semakin baik lagi dan ada layanan konsultasi berupa live chat dan zoom

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	2. Terkait dengan standarisasi waktu keluarnya Tambahan Data dan PPUB, terkadang ada yang cepat namun ada yang membutuhkan waktu lebih lama, diharapkan waktu penyelesaian bisa lebih terstandar. Terima kasih. 3. Mungkin bisa disediakan kontak customer service yang dapat langsung menjawab kebutuhan informasi dll, produk komparator untuk uji BE sebaiknya diinformasikan daftarnya (di website) dan di update terhubung beberapa komparator sering discontinue, sehingga dapat diketahui alternatifnya yang tersedia. 4. Agar timeline pengajuan diperjelas karena saat ini tidak terdapat timeline yang pasti berapa lama proses pengajuan PPUB. Agar disediakan kontak untuk bertanya langsung karena sistem PPUB new aero masih baru dan masih terdapat error.
Penilaian Uji Bioekivalensi	5. Direktorat Registrasi Obat khususnya Penilaian Uji Bioekivalensi sangat cepat tanggap, bila ada kendala selalu bisa memberikan solusi, proses evaluasinya pun cepat namun tetap detail, terima kasih banyak! semoga bisa terus mempertahankan kondisi ini, dan berangsur menjadi lebih baik lagi 6. apabila mau konsul terkait BE, harus dilakukan offline atau hanya saat desk konsul, mohon bantuannya agar disiapkan fasilitas email konsul khusus BE dan uji klinis seperti PPUB. terima kasih pertahankan pelayanan yang sudah baik ini 7. Pertahankan apa yang sudah baik sekarang ini. 8. kinerja dari bagian penilaian uji BE tahun 2022 sangat responsif, sesuai dengan timeline walaupun terhadang situasi dan kondisi pandemi saat ini. kami sangat meng- apresiasi kinerja yang sangat baik dari bagian penilaian Uji BE. Pertahankan kinerja yang sudah baik ini bahkan lebih ditingkatkan dari yang sudah baik menjadi sangat baik. 9. Pengajuan persetujuan laporan hasil uji BE pada sistem New AeRO boleh dibilang baru dan belum familiar karena frekuensi penggunaan hanya sesekali untuk produk yang dipersyaratkan uji BE. Sehingga kami memerlukan pelatihan atau upgrade pengetahuan untuk pengisian permohonan persetujuan PPUB dan Laporan Uji BE. Sehubungan ada data inputan yang harus kami ambil dari Laporan/dokumen yang kami terima dari pihak Lab terakreditasi. Terima kasih atas support dan kesempatan berkonsultasi jika ada permasalahan dalam proses penginputan pada sistem dan terkait regulasi. Sukses terus semoga senantiasa memberikan pelayanan yang prima. Salam sehat 10. Pelayanan sudah sangat baik agar tetap ditingkatkan. Dan evaluasi lebih cepat. 11. Mohon ditingkatkan untuk fasilitas follow up proses produk
Penilaian Obat Pemasukan Khusus (SAS)	1. Semoga dpt dipertahankan kinerja dan tempo kerja yg baik dari BPOM dalam memberikan pelayanan 2. regulasi khusus SAS masih mengacu pada aturan 2002, apakah ada rencana untuk diupdate. (walaupun memang ada pasal mengenai sas di Perka BPOM no. 29 dan no. 30 tahun 2017 dan PerkaBPOM no. 15 tahun 2020, namun aturan ini tidak khusus membahas SAS). 3. Kualitas pelayanan sudah sangat baik hanya sesekali ketika sistem pengajuan terintegrasi dengan INSW terdapat kendala pengajuan 4. Pelayanan SAS di BPOM saat ini sudah baik, informasi dan guideline yang diberikan sudah jelas, Buku saku SAS menjadi bahan referensi yang singkat, padat dan jelas untuk kami. Evaluator komunikatif dan pelayanan yang diberikan ramah. Semoga pelayanan baik yang sudah ada saat ini bisa kontinu atau bahkan lebih baik lagi. 5. Untuk saran & masukan dari kami : - Mohon dapat ditingkatkan pelayanan konsultasi bisa dapat dilakukan via whatsapp. - Mohon dapat ditingkatkan pelayanan konsultasi via telepon, karena seringkali tidak ada orang yang

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	mengangkat telepon tersebut. Untuk kemudahan pelayanannya selama ini yang kami rasakan, kami mengucapkan banyak terima kasih. 6. Pelayanan SAS Sudah sangat baik dan memuaskan Mohon dipertahankan. Tks 7. Waktu rekomendasi untuk permohonan SAS 10HK terlalu lama, jika bisa waktu rekomendasinya dipercepat (misalnya 2HK) - Untuk informasi/follow up terkait permohonan SAS sebaiknya tersedia PIC yang dapat dihubungi atau bisa dibuatkan WhatsApp (chat online) sehingga jika terjadi tolakan SAS dapat segera di follow up, hal ini karena extension telp SAS sering sulit untuk dihubungi. Demikian, mohon maaf sebelumnya semoga kedepannya pelayanan SAS dapat semakin meningkat dan maju. Terima kasih. 8. Pelayanan sudah baik. Pertahankan respon konsultasi via email selalu dapat direspon dihari yang sama. Terimakasih. 9. Mengadakan Seminar/Workshop antara BPOM, Bea Cukai, Kemenkes, Jasa pengiriman barang, mengenai alur pelaksanaan importasi obat & alat kesehatan untuk penelitian. Untuk menyamakan persepsi dan kebutuhan persyaratan dokumen impor. 10. Pengajuan SAS online dapat berjalan dengan baik dan lancar serta prosesnya cepat. 11. Tidak ada, pelayanan SAS menurut saya sudah sangat baik 12. Dalam setiap penajuan dokumen SAS perlu membutuhkan waktu berhari" untuk menunggu ijinnya, itupun klo disetujui, klo di reject perlu lagi menunggu beberapa hasilnya, blum lagi dihari sabtu, minggu maupun hari libur . seharusnya bisa meniru sistem yang di kelola oleh pihak Bea Cukai dalam penanganan sistem yang cepat dan terupdate . 13. Untuk SAS tolong bisa diberikan kontak Whatsapp agar lebih cepat dalam merespon, karena selama ini konsultasi hanya melalui email dan itu lama dalam respon nya. kemudian untuk bahan2 bukan obat yang melewati jalur SAS Obat dikarenakan terkena lartas Bahan Obat, mohon dimudahkan atau diberikan jalur lain sehingga lebih mudah untuk kami proses. karena selama ini harus lintas ditwas dulu bilamana terjadi hal seperti itu sehingga waktu yang diperlukan lebih lama. 14. Semoga bisa semakin kualitas pelayannya semakin baik 15. Tidak ada masukan khusus terhadap proses penilaian Obat Pemasukan Khusus karena regulasi cukup jelas, petugas yang mumpuni dan komunikasi yang mudah serta berjalan baik. Mohon agar kinerja yang baik ini terus dipertahankan/ditingkatkan. 16. Jika bisa, mohon diberikan nomor kontak layanan WA agar bisa dapat langsung dihubungi, karena konsultasi terkait SAS hanya menggunakan Email. Terima kasih 17. Berdasarkan pengajuan SAS yang dilakukan, proses review sampai persetujuan sangat cepat dan bila ada pertanyaan, kami mendapat respond yang cukup jelas. Sosialisasi yang diberikan BPOM memberikan pemahaman thd keseluruhan proses dan mengetahui concern BPOM yang perlu diperhatikan. Yang masih kami kesulitan adalah untuk invoice yang dilampirkan pada pengajuan adalah berupa proforma invoice (krn barang belum dikirim menunggu persetujuan SAS). Kami berharap pada saat pengajuan SKI, commercial invoice dengan nomor yang berbeda dengan proforma invoice yang tercantum pada persetujuan, tidak menimbulkan delay dengan mencantumkan surat keterangan bahwa commercial invoice mengacu pada PI yang tercantum pada persetujuan. Demikian masukan dari kami. Terimakasih banyak.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Persetujuan Certificate of Pharmaceutical Product	- Perbaiki sistem IT pada e-cpp karena beberapa kali ketika sedang input data tidak bisa tersimpan sehingga perlu diulang beberapa kali dan terkadang billing ID juga tidak keluar sehingga menghambat proses. Ketika sudah submit informasi kemudian akan upload dokumen terkadang error tetapi ketika akan mengulang proses (pengajuan sudah ada di draft) tidak bisa edit untuk upload dokumen sehingga harus mengulang dari awal, padahal informasinya sudah diinput tinggal upload dokumen saja. - Agar dapat ditingkatkan lagi pelayanan terhadap persetujuan CoPP. - Proses pelayanan publik pada unit pelayanan Direktorat Registrasi Obat dalam persetujuan Persetujuan Certificate of Pharmaceutical Product sudah berjalan dengan baik, mohon untuk tetap mempertahankan dan memberikan pelayanan tersebut dengan lebih baik. - mohon dapat ditingkatkan lagi aplikasi yang beberapa bulan ini down, sehingga perlu berkali-kali upload dan memasukan data ke CPP - Dipertahankan dan ditingkatkan pelayanan publik terkait cpp. - Terima kasih atas pelayanan publik yang sudah baik selama ini. Semoga kedepannya pelayanannya semakin ditingkatkan. - Diharapkan proses approval CPP bisa lebih cepat - Pelayanan publik di Direktorat Registrasi Obat (CPP) sudah sangat baik dan sangat membantu kami para pelaku usaha untuk memperoleh CPP dengan cepat. Semoga prestasi yang sudah sangat baik ini dapat terus dipertahankan. Terima kasih. - Pelayanan CPP sudah cukup baik, masalah hanya ditemukan jika CPP membutuhkan cap basah, namun POM sudah fasilitasi dengan baik. - Kiranya sistem saat ini dapat ditingkatkan, jangan pas loading tiba-tiba muncul blue screen, pada saat upload dokumen loadingnya lama sehingga perlu di reload kembali, dan seringkali nomor billing ID tidak muncul padahal pengajuan sudah berhasil disubmit. - Agar ke depannya notifikasi pada e-cpp dapat terintegrasi dengan email pendaftar sehingga apabila ada tambahan data atau persetujuan dapat segera diperoleh dan ditindaklanjuti. Agar dibuat fitur bilingual Bahasa Inggris & Indonesia untuk semua fitur e-CPP - untuk tampilan website pengajuan CPP dapat lebih dikembangkan kembali - Mohon lebih ditingkatkan dalam penanganan keluhan dan waktu penyelesaian, dan sistem mohon lebih ditingkatkan karena sering kali terdapat error pada saat pengisian draft, upload maupun submit dan print spb. - Web e-CPP BPOM sering error. Mohon untuk bias direview kembali. - CPP sudah sesuai timeline dan ada pelayanan legalisir yg dikirim saat pandemi yang memudahkan proses - Waktu layanan agar sesuai timeline

3. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (ONPP) dilakukan terhadap 6 (enam) jenis layanan

dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Produksi ONPP Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Surat Keterangan Sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB)	8	8	8	8
2	Peretujuan Penggunaan Fasilitas Bersama	16	17	15	16
3	Sertifikasi CPOB	8	21	8	20
4	Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	5	5	5	5
5	Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	1	1	1	1
6	Evaluasi <i>Corrective Action and Preventive Action</i> (CAPA) Hasil Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	2	1	2	1
Jumlah		40	53	39	51

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 51 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Produksi ONPP terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **90,40** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **88,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Produksi ONPP tahun 2022 mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi ONPP tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi ONPP Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	81,62	84,31	2,69
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,75	90,20	3,45
U3	Waktu Penyelesaian	85,47	87,80	2,33
U4	Biaya/Tarif	94,44	93,79	-0,65
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,03	91,83	3,80
U6	Kompetensi Pelaksana	90,60	93,14	2,54
U7	Perilaku Pelaksana	92,74	94,44	1,70
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,32	90,20	0,88
U9	Sarana dan Prasarana	85,47	87,91	2,44
Nilai		88,27	90,40	2,31

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi ONPP Tahun 2021 dan 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Surat Keterangan Sertifikat CPOB	91,67	93,75	88,89	91,67	91,67	93,75	93,75	91,67	89,58	91,82
Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama	76,04	84,38	79,86	93,75	87,50	91,67	93,75	87,50	83,33	86,42
Sertifikasi CPOB	85,00	91,67	90,83	95,00	94,17	93,33	95,00	90,00	88,33	91,48
Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	90,00	93,33	94,44	93,33	93,33	93,33	93,33	93,33	93,33	93,09
Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Evaluasi <i>Corrective Action and Preventive Action</i> (CAPA) Hasil Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	100,00	100,00	100,00	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,15

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Surat Keterangan Sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik	1. Untuk GMP apakah bisa, kolom aktivitasnya tidak ada Total karakter pengetikan. Untuk GMP apakah bisa menambahkan ke dalam sistem, informasi mengenai email PIC yang mengajukan GMP, sehingga diharapkan akan mempercepat proses pemenuhan TD. 2. Agar persetujuan Surat Keterangan Sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik dapat dikeluarkan secara digital/elektronik (TTE) 3. Sudah baik, mohon diteruskan! Terima kasih 4. kiranya 1 pengajuan dapat mengcover lebih dari 1 bentuk sediaan 5. Semoga pelayanannya semakin cepat 6. tetap ditingkatkan pelayanannya 7. Semakin baik lagi pelayanannya, mudah2an kedepannya sudah bisa e-gmp atau sertifikat gmp yg sudah terbit bisa dikirim via ekspedisi 8. Pelayanan sertifikasi GMP oleh Direktorat Pengawasan Produksi Obat sudah sangat memadai dengan kecepatan pelayanan yang baik dibandingkan dengan pelayanan Direktorat lainnya di BPOM. Saat ini, hard copy dari GMP perlu diambil langsung di BPOM. Saran untuk kedepannya, apakah kira-kira GMP dapat dikirimkan ke alamat perusahaan pengaju untuk mengefisienkan waktu? Hal yang serupa sudah dilakukan oleh instansi seperti Kemenhumham dimana stiker legalisasi Kemenhumham dikirimkan ke alamat perusahaan pengaju dalam kurun waktu tertentu setelah approval.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	9. Untuk pelayanan jika ada pertanyaan dan diskusi sudah sangat baik, namun terkait sign approvalnya mohon dipercepat dan jika memungkinkan sesuai dengan tanggal yang ada di sertifikat. 10. kiranya 1 GMP statement dapat mengcover lebih dari 1 aktivitas seperti dulu kala 11. BPOM sudah cukup memfasilitasi industri selama pandemi, petugas juga sangat membantu, baik secara online dan offline. 12. Adanya kekurangan cenderung bersifat administratif yang mungkin tidak bisa dihindari, misalnya karena WFH atau karena plt yang bertanggung jawab sedang di luar kota. Hal ini dapat dimaklumi, namun sekiranya dapat menjadi area improvement. 13. Terimakasih untuk support BPOM untuk GMP export yang sangat baik. Mohon dipertimbangkan untuk GMP export kategori obat untuk approvalnya dapat e-sign Approval / tanda tangan elektronik, sehingga dapat lebih mempercepat timeline aktual tersedianya dokumen. Jika memungkinkan dapat dilakukan harmonisasi translasi dengan sertifikat dari BPOM lainnya untuk text BPOM apakah Indonesian FDA atau NADFC. Terimakasih. 14. Pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Produksi Obat, NPP sudah sangat baik dan sangat memuaskan. Semoga prestasi ini dapat dipertahankan dan semoga semakin maju lagi. 15. Semoga pelayanan BPOM semakin baik. 16. Untuk sertifikat GMP, baiknya sudah menggunakan tanda tangan elektronik (e-signature) dan hasilnya dapat disediakan langsung di aplikasi seperti pada pelayanan CPP obat.
Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama	1. Sejauh ini penyedia layanan sudah sangat baik dalam memfasilitasi, evaluasi dan memberikan arahan terkait pemenuhan persyaratan, namun akan lebih baik lagi bila penyedia layanan juga memberikan kelonggaran atau dispensasi terhadap kondisi-kondisi tertentu terkait kesulitan yang dihadapi pelaku usaha dalam memenuhi semua persyaratan dalam waktu cepat. Kami yakin pelaku usaha juga memiliki komitmen untuk memenuhi semua ketentuan namun kadang perlu kelonggaran karena terbatasnya kemampuan pelaku usaha terutama terkait waktu. Terima kasih. 2. Untuk fasber bs juga menggunakan aplikasi e-sertifikasi 3. Meningkatkan terus kinerja pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan pd bidangnya masing2 sehingga semakin bertambah baik. 4. tetap mempertahankan atau lebih meningkatkan kembali kualitas pelayanan kepada publik. 5. Pengisian dalam sistem masih sulit, pada saat pengajuan ada beberapa yang belum sesuai dengan yang sudah diinput 6. Pelayanan yang diberikan sangat baik dan mendukung pelaku usaha dalam mendapatkan persetujuan penggunaan fasilitas bersama. Terima kasih 7. Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, mendukung pelaku usaha mendapatkan persetujuan perizinan.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	8. Semoga pelayanan publik yang diberikan semakin baik, jaya terus Badan POM 9. Sejauh ini sudah baik, namun perlu diperjelas/di detailkan lagi panduan cara mengisi data pada sistem aplikasi. 10. Secara umum Pelayanan dari bpom sudah baik, respon dari petugas saat dihubungi jg cepat. Akan lebih baik apabila waktu proses evaluasi dapat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Tks 11. Mohon respon dan proses evaluasi lebih dipercepat 12. Untuk personal kinerja mungkin bisa lebih dipercepat, karena data fasber kami juga sudah sangat lama belum diproses hingga 4 bulan. Untuk aplikasi web upload data fasber liquid sebaiknya segera diperbaiki, karena masih banyak yg error dalam proses penguploadan. Serta banyak poin poin yang harusnya bisa mempermudah, namun sistem belum tercover dengan baik. Untuk proses upload fasber tablet sudah cepat, namun saat itu masih menggunakan yg manual bukan sistem terkendali (website) 13. Dapat dipertimbangkan fitur export atau print to PDF untuk semua halaman yang diisi, sehingga setelah di submit atau jika ada tambahan data, bisa crocc check kembali detail data yang disubmit. Untuk kondisi saat ini bisa dengan print screen setiap halaman, namun ada halaman tertentu yang tabelnya panjang jadi tidak bisa tercakup dalam satu kali print screen. Terima kasih 14. Terima kasih untuk koordinasi dan komunikasi yang terjalin baik antara Direktorat Ditwas. Produksi Obat BPOM dengan kami, semoga hal ini terus berlanjut dan jika diijinkan, apakah bisa dilakukan secara rutin setiap 3-4 bulan di jadwal pertemuan tatap muka untuk sesi diskusi dan/atau mengupdate regulasi terkait penghitungan dalam proses produksi
Sertifikasi CPOB	1. Pelayanan sertifikasi CPOB sudah sangat baik dengan respon yang cepat. Output sertifikatnya juga cepat 2. Pertahankan dan lebih baik lagi 3. Masukan ke BPOM. Untuk lembaga pemerintah non kementerian yang memiliki sertifikat CPOB diberikan kekhususan seperti 1. Pengajuan tidak melalui OSS, 2. Biaya PNBP 0 Rupiah Hal ini dikarenakan lembaga penelitian tidak memiliki hasil usaha dan NIB yang menjadi syarat khusus dalam pendaftaran OSS. Selain itu, PNBP yang dibayarkan lembaga pemerintah ke BPOM bersumber dari APBN juga sehingga dirasa tidak perlu ditarik PNBP ketika melakukan sertifikasi. Hal ini perlu ditegaskan dalam peraturan BPOM Terima kasih 4. Pelayanan sertifikasi CPOB saat ini sudah sangat baik dan membantu. Semoga semakin maju ke depannya. 5. Untuk tetap dipertahankan pelayanan yang sudah baik dan terus meningkatkan pelayanan virtualnya. 6. Pelayanan yang sangat baik dan cepat dalam proses evaluasi pengajuan CPOB kami

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	7. Selama kami proses sertifikasi sangat membantu dalam menjelaskan. Dan benar-benar melayani dengan sangat baik. Thanks BPOM demi keamanan darah nasional. Terus tingkatkan. 8. Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Produksi (DitWasProd) Obat dan NPP dari BPOM sangat baik, komunikatif dan solutif. Proses Sertifikasi CPOB dilakukan secara profesional, baik dan terstruktur serta asistensi dan bantuan diskusi yang diberikan sangat bermanfaat. Sedikit saran dan masukan sebagai bentuk continual improvement: 1. DitWasProd BPOM membuat suatu pedoman atau guidance FAQ untuk Industri Farmasi (terutama IF yang kompleks, seperti IF Produk Biologi, Biosimilar, dan sejenisnya) mengenai proses/aktivitas apa saja yang memerlukan Sertifikasi CPOB terlebih dahulu untuk fasilitas-fasilitas produksinya. Misal: Urgensi Sertifikasi CPOB untuk fasilitas Clinical Lot, Biosimilar, Blood Product handling, dll. 2. DitWasProd BPOM, mungkin dapat memfasilitasi sharing antara NRA/regulator dengan kami (IF) melalui kegiatan seminar atau Workshop mengenai aturan terkini terkait cGMP (Pharmaceutical / Biological Products) menyesuaikan dengan aturan paling baru dan/atau sharing knowledge and experience terkait temuan-temuan critical/major yang sering ditemui di audit-audit sertifikasi CPOB yang pernah dilakukan BPOM, termasuk CAPA atau hal yang diharapkan dapat dilakukan IF. Bentuk bisa divariasikan baik dalam bentuk Workshop, Seminar, Webinar, Memo Note di link tertentu, dll yang pada intinya, ikut me-refresh para IF akan kepatuhan pemenuhan cGMP. Demikian saran dan masukannya; 9. Pelayanan, komunikasi dan kompetensi personel sudah sangat memadai saat ini. Pada awalnya kami kesulitan dalam interaksi, konsul dan komunikasi khususnya jika ada pertanyaan teknis di lapangan untuk pemenuhan persyaratan Sertifikasi CPOB terkini. Media komunikasi perlu ditingkatkan selain menggunakan jalur whatsapp personel juga bisa melalui aplikasi tertentu; 10. Kualitas pelayanan yang sudah baik saat ini dapat dipertahankan dan makin ditingkatkan untuk kedepannya. Sukses selalu untuk Direktorat Pengawasan Produksi Obat, NPP sertifikasi CPOB; 11. Perlu penambahan jumlah personil inspektor agar pelayanan seluruh Indonesia makin cepat prosesnya. 12. Ditwasprod BPOM sudah menjalankan pelayanan publik dengan kualitas yang sangat memuaskan dan tanpa adanya indikasi KKN. Semoga kedepan pelayanannya tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Terimakasih 13. Pelayanan yang diberikan Badan POM untuk pelaksanaan sertifikasi sangat baik. Semoga dapat terus dipertahankan. 14. Kami sangat puas dengan kinerja Direktorat Pengawasan Produksi Obat NPP, terutama untuk sertifikasi CPOB 15. Pelayanan sangat memuaskan

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	16. Agar tetap mempertahankan sistem dan kinerja yang sudah baik, dengan tetap memperhatikan dan mengeksplorasi hal-hal yang bisa meningkatkan simplifikasi sistem dan kinerja yg ada. 17. Percepatan serta improvement web terkait proses perizinan fasilitas bersama. 18. Badan POM untuk selalu dapat konsisten dalam menjaga integritas dan kualitas pelayanan selanjutnya. 19. Saat ini pelayanan sudah cukup baik Harap dipertahankan 20. Mohon untuk pelayanan live chat klik cpob dapat ditingkatkan lagi. Karena ketika ingin melakukan konsultasi cukup sering keterangan "tidak ada petugas yang online" 21. Pelayanan dan dukungan yang diberikan sudah sangat baik. Mohon dapat ditingkatkan terus.
Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	1. Sudah baik, terima kasih 2. Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, NPP Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi : Baik dan Ok, mohon dipertahankan tks 3. pelayanan Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi sangat baik dan tidak ada indikasi korupsi. agar senantiasa dipertahankan dan ditingkatkan. 4. Semoga kemudahan dan kecepatan pelayanan yang sudah baik dapat tetap dipertahankan. 5. untuk kemudahan komunikasi diharapkan dapat dilakukan konsultasi tatap muka. 6. Pelayanan sudah baik, mohon dipertahankan
Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	1. Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, NPP Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor: Ok dan Baik, mohon dipertahankan. Tks 2. diharapkan untuk meningkatkan reliance kepada authority negara lain (local authority dimana manufacturer berada) 3. Agar waktu evaluasi dilakukan sesuai dengan timeline yang telah ditetapkan
Evaluasi <i>Corrective Action and Preventive Action</i> (CAPA) Hasil Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	Sudah Ok dan Baik, mohon dipertahankan

4. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psiko-tropika, dan Prekursor

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Direktorat Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor dilakukan terhadap jenis layanan Sertifikasi Cara

Distribusi Obat yang Baik dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Distribusi dan Pelayanan ONPP Tahun 2021 dan 2022

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2021	2022	2021	2022
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	55	48	48	43

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 43 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Distribusi ONPP terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **90,73** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Distribusi ONPP tahun 2022 mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Distribusi ONPP tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	88,54	88,37	-0,17
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,28	89,53	-0,75
U3	Waktu Penyelesaian	89,47	89,41	-0,06
U4	Biaya/Tarif	92,71	93,41	0,70
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,28	89,53	-0,75
U6	Kompetensi Pelaksana	90,63	93,80	3,17
U7	Perilaku Pelaksana	92,01	94,96	2,95
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,54	89,15	0,61
U9	Sarana dan Prasarana	89,93	88,37	-1,56
Nilai		90,26	90,73	0,47

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	1. Dipertahankan proses yang sudah berjalan dengan baik 2. Sangat bagus 3. Terimakasih atas Pelayanan yang diberikan 4. Tetap dipertahankan pelayanan terbaik yang telah dilakukan selama ini

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	5. layanan sertifikasi CDOB sudah baik 6. Semangat ya pak bu dalam melayani kami, tingkatkan semangat dan kinerja 7. Pelayanan publik pada Direktorat Pengawasan Distribusi & Pelayanan Obat, NPP sdh baik 8. Overall semua sudah memuaskan, sesuai dan memudahkan 9. Besar Harapan saya BPOM dapat mempertahankan kredibilitas, bersih korupsi dan pelayanan prima bagi Sarana Distribusi 10. Jarak antara pengisian capa dg pengecekan/ revisi jangan terlalu jauh, agar mempercepat capa closed. 11. Pelayanan sangat cepat tanpa ditunda-tunda, memberi info kpd APJ dengan cepat 12. Semoga direktorat pengawasan distribusi dan pelayanan obat, npp semakin lebih dekat dengan kami, sehingga menjadi sahabat kami 13. Agar dipertahankan kinerjanya 14. Sudah baik sekali tinggal dijaga konsistensi nya agar tetap baik 15. Pelayanan sudah berjalan baik, agar dipertahankan bahkan ditingkatkan 16. Peningkatan, penyederhanaan, pelayanan 17. Pada saat evaluasi dipercepat 18. Semakin ditingkatkan pelayanannya 19. Sudah sangat baik 20. Agar petugas pelayanan lebih banyak 21. Terus meningkatkan pelayanan meskipun sudah sangat baik 22. Semakin lebih baik 23. Sudah bagus dan lebih ditingkatkan 24. Tetap dipertahankan 25. Pertahankan pelayanan yang sudah baik dan mungkin bisa akan lebih baik lagi 26. Berharap semakin berinovasi 27. Terima kasih atas pelayanannya 28. Semakin baik lagi dan semakin lebih bisa terbuka apabila ada sarana yang kesulitan dalam perbaikan

5. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif (KMEI ONPP dan ZA) dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan KMEI ONPP dan ZA Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Permohonan Analisa Hasil Pengawasan Dalam Rangka Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika dan Prekursor	11	12	11	12
2	Pelayanan Surat Keterangan Impor	44	44	40	40
3	Pelayanan Persetujuan Iklan Obat	9	11	9	11
Jumlah		64	67	60	63

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 63 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan KMEI ONPP dan ZA terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **90,90** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **88,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan KMEI ONPP dan ZA tahun 2021 mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan KMEI ONPP dan ZA tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan KMEI ONPP dan ZA Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	90,00	89,42	-0,58
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,72	91,01	1,29
U3	Waktu Penyelesaian	89,26	89,77	0,51
U4	Biaya/Tarif	93,06	92,59	-0,47
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,83	90,74	-0,09
U6	Kompetensi Pelaksana	89,44	91,01	1,57
U7	Perilaku Pelaksana	91,39	92,33	0,94
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,00	91,27	1,27
U9	Sarana dan Prasarana	88,33	89,95	1,62
Nilai		90,23	90,90	0,67

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan KMEI
ONPP dan ZA Tahun 2021**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Permohonan AHP dalam Rangka Ekspor Impor NPP	88,89	88,89	88,89	91,67	90,28	88,89	90,28	91,67	87,50	89,66
Pelayanan SKI	89,17	90,83	89,58	91,25	90,00	89,58	91,67	90,83	89,58	90,28
Pelayanan Persejutan Iklan Obat	90,91	93,94	91,41	98,48	93,94	98,48	96,97	92,42	93,94	94,50

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Permohonan AHP dalam Rangka Ekspor Impor NPP	1. Pelayanan AHP sudah sangat baik. Mohon agar dipertahankan. Terimakasih 2. Sudah baik sekali, pertahankan 3. saat ini sudah cukup baik dan kami terbantu sekali setiap ada pertanyaan, petugas dengan cepat menjawab 4. Trimakasih untuk pelayanan dari Direktorat KMEI Obat dan NAPPZA. Tetap semangat, jaga kesehatan 5. Sangat Memuaskan apabila ada pertanyaan yang belum kami pahami selalu sigap dan jelas dalam penyampaian. Semoga selalu dipertahankan pelayanan untuk saat ini. 6. Pelayanan selama ini sudah cukup cepat dan baik dan sesuai yang di harapkan 7. Integritas harap dipertahankan
Pelayanan SKI	1. Mohon dapat dipertahankan yang sudah baik 2. Terima kasih atas pelayanannya, agar terus ditingkatkan. 3. Good Job BPOM terus selalu menjadi pelayanan yang lebih baik 4. Berdasarkan pengalaman, mohon izin masukkan apabila memungkinkan pada aplikasi e-bpom. Jika komoditi yg kami masukkan perlu diganti, mohon agar pengajuan yg di reject dapat dirubah jenis komoditi nya sehingga tidak perlu memasukkan kembali data-data nya untuk pengajuan baru. Untuk pembayaran PNBP nya dapat didiskusikan terlebih dahulu apakah perlu pembayaran kembali atau tidak Terima kasih. 5. Tingkatkan pelayanan semakin baik lain dan makin jaya. Terima kasih. 6. Agar aplikasi pengajuan SKI untuk pengisian data base yang terkait (mandatory) bisa link dengan data NIE yang terupload jadi tidak ada pengisin data secara manual / berulang 7. Terus menjaga kualitas kecepatan dan supportnya. Terima kasih banyak. 8. Semoga selalu menjadi yang terbaik dan menjadi contoh pelayanan terbaik untuk instansi lainnya 9. Agar jauh lebih baik dan tersedia chat help desk real time 10. Kami mengucapkan terima kasih untuk pelayanan dan bantuannya sampai saat ini yang memudahkan kami.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	11. Excellent Performance Thank you Suditwas Eksim ONPP 12. Tetap pertahankan prestasi yang ada, mohon untuk konsultasi tatap muka agar dibuka kembali karena antara keterangan tulisan dan lisan punya arti berbeda 13. Lebih teliti lagi dan detail saat mengevaluasi pengajuan SKI supaya intensitas penolakan bisa dikurangi, terutama untuk impor2 barang yg sudah eksis. Agar penilaian utk evaluasi bisa sepaham dan sama meskipun beda evaluator petugasnya 14. Pelayanan di Direktorat Pengawasan Keamanan Mutu dan Ekspor Impor Obat, NAPPZA sudah baik dan mohon bisa dipertahankan. Terima kasih 15. Tetap dipertahankan pelayanan prima ini iya 16. Tolong berikan kolom untuk pihak pengaju agar bisa menjelaskan hal yang berkenaan tolakan yang tidak memerlukan/ upload file. 17. Pelayanan sudah sangat baik namun kadang-kadang ada kendala dengan terintegrasi nya di sistem INSW 18. Mohon untuk dapat diperjelas perbedaan peruntukan pengajuan bagi PBF, lampiran PO yang diajukan untuk PBF dan sudah sesuai dengan yang diisi pada template e-bpom, namun masih ditanyakan untuk siapa end user/industri farmasinya. 19. Mohon untuk dapat diperhatikan lampiran PO pada beberapa perusahaan dalam bentuk group, contoh Kalbe Group, karena beberapa kali dipertanyakan perbedaan PO nya, sementara pada PO sudah tercentang untuk siapa end usernya. 20. Terima kasih atas koreksi yang diberikan terhadap perbedaan input data pada template e-bpom dengan dokumen yang diupload. Mohon kedepannya terkait hal ini pihak evaluator dapat terus membantu untuk mengecek kesesuaian terhadap data yang kami input pada template dengan dokumen yang diupload. 21. ditingkatkan lagi dari segi kemudahan prosedur, waktu proses dan personel secara bersinambungan 22. Sudah bagus, mohon bisa dipertahankan dan ditingkatkan untuk waktu rilis SKI 23. Mohon agar dapat disosialisasikan lagi persyaratan pengajuan SKI untuk bahan API untuk keperluan produk kosmetik melalui apotek. 24. Untuk SKI SAS mohon waktu evaluasi dipercepat
Pelayanan Persejutuan Iklan Obat	1. Terimakasih atas pelayanan nya yang sangat membantu dalam pendaftaran iklan obat. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya 2. Semoga bisa dipertahankan pelayanan yang sudah bagus, dan tetap informasikan terkait update regulasinya 3. Pelayanan yang diberikan keseluruhan sudah baik dan Team BPOM terus berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik. 4. Permohonan dengan status ditolak agar dapat hilang/terhapus dari rumah permohonan terkirim Terima kasih atas pelayanan prima nya.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	5. Pelayanan sudah baik. Semoga semakin baik, terutama terkait dengan waktu evaluasi dan jadwal rapat iklan. 6. Sudah sangat baik dan memuaskan Mohon dipertahankan. 7. Pertama-tama, kami hendak menyampaikan terima kasih kepada tim Ditwas KMEI BPOM atas arahan dan bantuannya untuk pelayanan pada pendaftaran iklan yang telah dilaksanakan. Kami merasa sangat terbantu dengan keterbukaan BPOM untuk berdiskusi, berkonsultasi, dan melakukan tanya jawab apa bila kami mengalami kesulitan. Hal ini sangat membantu kami memahami peraturan iklan sebagai bagian dari tanggung jawab kami untuk memberikan iklan dan informasi yang baik dan benar ke masyarakat. Selain itu, adanya jalur notifikasi yang persetujuannya sudah otomatis sangat mempercepat timeline untuk iklan-iklan yang hanya terdapat perubahannya minor/tidak bermakna. Berikut ini adalah saran dan masukan dari kami: 1. Kami berharap agar sistem SIAPIK dapat diperbaharui dalam hal jalur Registrasi (major/minor/notifikasi) dan kategori media (audio/audiovisual/visual) mengikuti PerBPOM no 2 tahun 2021. Kami berharap agar dapat diberikan training atau petunjuk teknis terkait evaluasi dalam hal penentuan kategori iklan minor dan notifikasi. Sehingga kami dapat mendaftarkan iklan pada kategori yang tepat dan meminimalisir penolakan pada saat pengecekan administrasi. Kami berharap agar jadwal meeting dengan tim ahli dapat dipublikasikan ke industry sehingga akan membantu perencanaan pengajuan yang efektif bagi perusahaan. Saat ini sebagian besar evaluasi sudah konsisten yaitu keseluruhan hasil evaluasi telah diberikan saat tambahan 1 namun masih ada juga TD berseri dimana saran perbaikan yang baru diberikan pada TD 2 (padahal tidak ada komentar pada saat TD 1 untuk point tersebut) sehingga memperlambat waktu persetujuan. Saat ini Sebagian besar evaluasi sudah konsisten namun masih ada juga beberapa evaluasi yang tidak konsisten pada kata dan klaim yang diajukan dapat disetujui pada materi iklan yang lain namun klaim yang sama tidak disetujui pada materi iklan lain 5. Kami berharap adanya perwakilan industri dalam rapat teknis iklan sehingga bisa mewakili aspirasi perspektif industri terhadap materi iklan yang diajukan. Demikian yang dapat kami sampaikan. Atas bantuan dan arahan yang Bapak/Ibu berikan pada pelayanan persetujuan iklan obat, kami ucapkan terima kasih.

6. Hasil SKM Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik (OT, SK, dan Kos) dilakukan terhadap 5 (lima) jenis

layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Registrasi OT, SK dan Kos Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Obat Tradisional	117	127	90	96
2	Suplemen Kesehatan	82	77	68	64
3	Kosmetik	574	471	230	212
4	Iklan OT dan SK	27	28	25	26
5	Penilaian Uji Klinik OT, SK, dan Kos	5	7	5	7
Jumlah		805	710	418	405

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 405 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,96** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **84,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tahun 2022 mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Registrasi OT, SK, dan Kos Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	82,62	84,68	2,06
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,57	86,50	2,93
U3	Waktu Penyelesaian	78,68	83,20	4,52
U4	Biaya/Tarif	89,79	90,45	0,66
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,65	86,63	1,98
U6	Kompetensi Pelaksana	86,12	88,07	1,95
U7	Perilaku Pelaksana	89,71	90,45	0,74
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,97	86,79	2,82
U9	Sarana dan Prasarana	83,13	85,72	2,59
Nilai		84,69	86,96	2,27

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Registrasi OT, SK dan Kos Tahun 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Obat Tradisional	84,20	86,28	81,13	88,54	85,94	88,37	90,10	86,46	84,72	86,19
Suplemen Kesehatan	84,64	88,80	84,90	90,36	86,20	89,32	91,67	88,80	86,98	87,96
Kosmetik	84,51	85,14	83,18	90,80	86,48	87,03	89,78	85,77	84,98	86,41
Iklan OT dan SK	91,67	92,95	86,75	94,87	91,67	92,31	94,23	91,67	91,67	91,98
Penilaian Uji Klinik OT, SK, dan Kos	80,95	85,71	83,33	90,48	85,71	88,10	90,48	85,71	88,10	86,51

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Obat Tradisional	1. Semoga pelayanan prima di daerah (Provinsi) diadakan kembali 2. Pelayanan sudah sangat baik, mohon dipertahankan 3. Penambahan evaluator pada layanan registrasi akan mempersingkat time line yang sudah ditetapkan saat ini, apalagi saat ini semua pelayanan semakin banyak dalam bentuk online 4. Saya dari tahun 2005 sudah berinteraksi dengan registrasi OT . dari tahun ke tahun sudah ada perubahan-perubahan menuju kearah yang lebih baik. terlebih sekarang sistem sudah sangat bagus dalam hal sistem registrasi, pelayanan, serta petugas ramah yang membuat pelaku usaha nyaman ketika registrasi OT. hanya masukan, saat di tahap akhir ketika SK sudah disetujui, dan revisi design sudah sudah kami upload, kadang waktu pengiriman SK dan design acc dari petugas ke sistem kami tiap produk berbeda beda, saya pernah menunggu lama sampai 1-2 bulan dari revisi design akhir dan ketika konsul via wa pun info nya masih proses evaluasi design oleh petugas padahal kami sudah revisi akhir sesuai revisi yang diminta petugas, tetapi pernah juga sebentar, dalam waktu 2 hari, sudah dikirim SK nya dan design acc nya. jadi mohon kalau sudah di tahap akhir jangan lama2 dikirim nya SK dan design acc akhir yang sudah kami upload karena design revisi sesuai evaluator sudah kami upload ke sistem, tp kami menunggu lama dikirim balik ke sistem untuk SK dan <i>design</i> acc nya. tapi sejauh ini pelayanan sudah sangat bagus..terimakasih 5. Semoga proses yang sudah baik bisa menjadi lebih Baik lagi dan membantu para stake holder. Terima kasih 6. Sehat selalu untuk BPOM, semoga semakin baik maju dengan pelayanan yang super prima dan cepat 7. Sarana dan prasarana sudah sangat baik dan memudahkan pelaku usaha untuk dapat berkonsultasi, mendapatkan informasi terkait update peraturan. Petugasnya juga baik, ramah, sigap dan competent dalam menghadapi pertanyaan dari pelaku usaha. Agar tetap dipertahankan. 8. Agar waktu evaluasi sesuai timeline yang telah ditetapkan sehingga tidak terlalu lama menunggu atau menunggu di follow up oleh kami pelaku usaha, selebihnya sudah sangat baik.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	9. Sudah baik pelayanan yang diberikan. Mohon dapat dipertahankan kinerja yang sudah baik ini. Terima kasih 10. Mohon evaluasi registrasi terutama registrasi variasi dapat sesuai timeline. Agar setiap update peraturan terbaru seperti pencantuman logo halal dapat sinkron dengan informasi dari kementerian atau lembaga terkait. Terima kasih atas kinerja unggulnya, terdebest dari direktorat lainnya 11. Tingkatkan selalu pelayanan yang terbaik bagi para pelaku usaha 12. Terima kasih atas pelayanan yang sangat baik yang telah diberikan kepada kami. Semoga kedepannya BPOM semakin maju dengan memberikan pelayanan yang semakin prima dan semakin berkualitas. Salam sehat selalu. Terima kasih. 13. Waktu evaluasi harap dipersingkat 14. Mohon untuk pencapaian timeline dalam proses evaluasi dapat di kaji, terkadang yang kami alami ada yang cepat dan ada yang lambat. Terima kasih 15. Masih ada beberapa registrasi/variasi produk kami yang timeline penyelesaiannya melewati batas. Mohon ini diperhatikan 16. Waktu proses evaluasi bisa lebih cepat 17. Pelayanannya sudah cukup memadai, jika memungkinkan alangkah baiknya ditambah dengan layanan call center perorangan via WA/Telp (bukan jawaban otomatis). selebihnya sudah cukup baik dan memadai. Terimakasih 18. Pelayanan prima ke daerah lebih sering 19. Kuota konsultasi chat online melalui asrot mohon ditambah Terimakasih 20. Pelayanan yang sudah sangat baik terus dipertahankan 21. Semoga Dir reg OTSK terus memperbaiki pelayanannya bagi masyarakat, terkhusus pelaku usaha 22. Mohon untuk status antrian detil log produk pada asrot lebih transparan lagi. misalkan terlihat informasi antrian nomor evaluasi yang terupdate dan estimasi tanggal deadline proses evaluasi tiap evaluator 23. Mohon untuk perbaikan pelayanan layanan SK dipercepat 24. Untuk pelayanan publik OT sudah baik, agar diadakan pendalaman materi/ kegiatan sejenis secara rutin sehingga kompetensi yang dimiliki antar personil sama. Terkait hasil evaluasi dan konsultasi untuk saat ini sudah sangat baik, semoga kedepannya hasil evaluasi yang diberikan bisa lebih baik lagi (lebih solutif serta tidak menyulitkan). Selain itu, untuk materi2 bimtek/coaching clinic agar dapat secara sering di update di website asrot.. Demikian, terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya Bapak/Ibu sekalian 25. Terima kasih atas pelayanan registrasi yang terus diusahakan peningkatan & perbaikanya 26. Pelayanan dapat lebih baik dan cepat tanggap dalam masalah 27. Mohon untuk lebih teliti kembali apabila mengajukan evaluasi/perbaikan terkait registrasi khususnya registrasi Obat Tradisional 28. Untuk timeline proses pendaftaran NIE tolong diperhatikan, karena ada produk kami dari bulan Februari 2022 hingga sekarang statusnya masih evaluasi padahal terakhir sudah disetujui SK dan sudah upload desain revisi, tapi produk masih stagnan tidak ada perubahan status, nama produk Snow Herbal Pelancar ASI EREG203010202101005 padahal produk lain yang baru saja didaftarkan NIE sudah keluar, tapi utk produk pelancar asi hingga sekarang belum keluar NIE. 29. Mohon dipermudah untuk konsultasi tatap muka dan online , serta mohon respon cepat untuk konsultasi online

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	30. Dalam perihal pendaftaran produk di daerah harus diberi ruang kemudahan agar masyarakat mau mendaftarkan produksi mereka. 31. Sering diadakan sosialisasi mengenai peraturan terbaru 32. Lebih di tingkatkan lagi pelayanan agar UMKM yang di daerah lebih mudah mendapatkan pelayanan dalam pengurusan izin edar 33. Mohon untuk proses lebih cepat, alur yg lebih jelas (pertanyaan dimasukan kemana dan sampai ke bagian mana) chat asrot lebih banyak petugas atau waktuny lebi panjang atau terjadwal sehingga konsultasi dapat lebih cepat sampai. 34. Apabila memungkinkan, mohon dapat difasilitasi konsultasi dengan Kasie secara tatap muka, selain melalui zoom, atau untuk konsultasi tatap muka dapat ditambah 1 evaluator lagi. Terima kasih.
Suplemen Kesehatan	1. Untuk pelayanan yg sudah baik mohon dapat dipertahankan dan terus melakukan perbaikan dalam upaya tercapainya pelayanan prima, terima kasih. 2. Agar lebih ditingkatkan lagi untuk ke depannya 3. Sarannya, Mohon supaya perusahaan kami untuk bisa disertakan untuk sosialisasi. Karena kami seringkali tidak mendapatkan undangan atau nama perusahaan tdk ada didalam daftar undangan 4. Agar tetap dipertahankan yang sudah baik 5. Pelayanan sdh baik agar dpt dipertahankan 6. Pelayanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, SK dan Kosmetik Suplemen Kesehatan :Sudah sangat baik dan Ok, puas, mohon dipertqhankan 7. Terima kasih atas support dari tim iklan BPOM atas pendaftaran iklan produk suplemen kami 8. Pemberian layanan iklan suplemen yang berada dalam Direktot Registrasi OT, SK dan Kosmetik saat ini sudah lebih baik . sehingga hal ini dapat membantu percepatanproses registrasi iklan kami. Terima kasih. 9. Terima kasih atas semua layanan yang telah diberikan kepada kami pelaku usaha semoga dapat tetap dipertahankan. Salam sehat selalu. 10. Agar timeline registrasi produk lebih dapat disesuaikan lagi dengan peraturan yang telah diundangkan. 11. Mohon untuk proses lebih cepat, alur yg lebih jelas (pertanyaan dimasukan kemana dan sampai ke bagian mana) chat asrot lebih banyak petugas atau waktuny lebi panjang atau terjadwal sehingga konsultasi dapat lebih cepat sampai 12. Pelayanan proses registrasi di Registrasi SK sudah sangat baik. Konsultasi pun dilayani dengan sangat baik dan cepat tanggap. 13. pelayanan sudah baik dan sangat membantu dalam proses registrasi 14. untuk revisi desain, kami harap bisa disampaikan dalam satu kali perbaikan agar lebih efektif dan efisien karena pengalaman kami revisi 1 sudah kami ikuti sesuai permintaan, namun ternyata setelah itu ada revisi ke-2 bahkan ke-3 diluar perbaikan revisi-1 15. Mohon agar respon Chat Asrot dan WA agak dipercepat. Terima kasih 16. Banyak masalah pada detail bahan, tetiba penamaan bahan baku nya jadi banyak yang berubah di sistem 17. Adakan live chat ASROT dengan beberapa evaluator tersedia seperti ditreg pangan 18. Jangan bosan untuk terus berinovasi untuk meningkatkan ilmu, kinerja dan pelayanan 19. Semoga kualitas pelayanan bisa menjadi lebih baik kedepannya

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	20. Semoga kecepatan pelayanan dapat ditingkatkan lagi Terimakasih 21. Pelayanan publik BPOM sudah sangat baik, silahkan dipertahankan. 22. Pelayanan publik pada Direktorat Registrasi OTSKK sudah sangat baik dan sangat membantu kami sbg pelaku usaha dlm proses registrasi maupun dlm menginformasikan peraturan2 terbaru. Semoga prestasi yg sudah baik ini tetap dipertahankan. Terima kasih. 23. Cukup utk di pertahankan 24. Terima kasih atas pelayanan Direktorat Registrasi yang luar bisa . Mohon agar selalu dilakukan perbaikan dan terobosan baru agar pelayanan semakin baik, tepat waktu bahkan lebih cepat lagi dari prosedur yang ada saat ini, terutama bila ada permasalahan registrasi. Semoga industri dan Direktorat Registrasi bisa berkolaborasi dan selalu berkomunikasi dengan baik untuk dapat menghasilkan produk-produk yg berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. 25. Masukan, agar konsultan diberikan pelatihan/penanaman materi/update informasi secara rutin, agar informasi yang kami dapatkan dari 1 konsultan dengan yang lainnya tidak berbeda, walaupun hal ini jarang kami alami, agar kedepannya kami tidak perlu bertanya berkali2 ke konsultan yang berbeda untuk mendapatkan jawaban yang "benar". Sejauh ini pelayanan publik yang kami alami berjalan baik, hanya 1/2 orang (sedikit) saja yang kami dapat jawaban yang kurang dipahami/kurang jelas. Terakhir, ingin berterima kasih untuk konsultan/duty manager yang sangat responsif, jelas dan lengkap untuk informasi yang disampaikan, dan solutif untuk permasalahan2 kami, yaitu terutama untuk ibu diatri dan ibu fingkan :) terima kasih juga untuk petugas lainnya yang sudah semaksimal mungkin dalam melayani pelaku usaha dan masyarakat untuk sama2 membangun industri farmasi indonesia. 26. Di pertahankan dan bisa lebih ditingkatkan untuk pelayanan, agar lebih baik 27. Mengapa sejak dibuka tatap buka, time line jadi lebih lama dibandingkan waktu 100 persen WFH 28. Apabila memungkinkan, mohon dapat difasilitasi konsultasi dengan Kasie secara tatap muka, selain melalui zoom, atau untuk konsultasi tatap muka dapat ditambah 1 evaluator lagi. Terima kasih, 29. Pelayanan dapat lebih ditingkatkan dengan mengimplementasikan inovasi2 yang dapat mempercepat pelayanan san mengurangi birokrasi 30. Semoga semakin mengalami perkembangan 31. Konsultasi pada chat harap ditambah personilnya, karena selalu sedang online dan lama dalam natrian pelayanan, tidak mendapat giliran. Pendaftaran produk baru perlu ditingkatkan wkatu evaluasi dalam memberikan respon 32. Terima kasih atas pelayanan yang telah diberikan saat ini. Tingkatkan terus untuk memberikan pelayanan terbaik. 33. Dapat merespon pertanyaan lebih cepat 34. Untuk produk SK, respon sudah cepat. Untuk produk OT, belakangan agak lama, harus beberapa kali di follow up. 35. Untuk konsultasi via chat di asrot jika bisa jadwal nya dari senen sampai dengan jumat 36. Lebih sering diadakan seminar dan juga deskon 37. Semoga Direg OTSK dapat mempertahankan pelayanan yang sudah baik menjadi semakin baik lagi.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	38. Sudah baik dan kesempatan ini lebih sering diadakan, selain kami menghemat waktu juga kami dapat bertatap muka secara langsung. 39. BPOM excellent. Semoga selalu membantu /mempermudah para pelaku usaha yang mendaftarkan ijin edar. Terima Kasih BPOM. Sukses selalu 40. Terimakasih atas layanan BPOM Dit Reg OT SK K yang makin hari makin cepat dan berkualitas. Kami setia menanti undangan desk consult virtualnya. Salam sehat & sejahtera 41. Agar usulan TD bisa dipreview sebagai persiapan dokumen jika TD disetujui. Agar Detil log bisa diinput sehingga memudahkan kami sebagai pendaftar untuk mengklarifikasi terkait data yang diupload. 42. Pelayanan sudah sangat memuaskan. Kemudahan dalam mengakses informasi sangat mudah. Sehingga tidak ada saran atau masukan yang signifikan, mohon pertahankan kualitas ini. Terima kasih. 43. Pelayanan Desk Konsultasi Dit registrasi dan Iklan OT sangat membantu proses percepatan approval registrasi. Evaluator memberikan respon yang sangat responsif dan arahan yang sangat jelas memberikan solusi kepada kami pelaku usaha. Terima kasih Dit reg OTSK 44. Lebih sering2 diadakan desk konsul 45. dapat ditingkatkan kembali dan dipertahankan 46. Untuk pelayanan konsultasi lebih ditingkatkan lagi Industri lebih jelas mendapatkan informasi yg diharapkan 47. Terima kasih atas ketersediaan layanan konsultasi ini. Sangat membantu untuk proses registrasi produk Suplemen Kesehatan. Terima kasih 48. Terimakasih untuk pelayanan yang baik, kiranya dapat ada peningkatan berkelanjutan untuk pelayanan publiknya. Sebagai saran kiranya dapat diberlakukan desk konsultasi rutin dengan informasi pelaksanaan desk konsultasi yang mudah diketahui pendaftar sehingga dapat memfasilitasi pendaftar dengan BPOM untuk saling membahas dan menyamakan pemahaman terkait registrasi yang sedang berlangsung terutama yang statusnya Tambahan Data. Terima Kasih. 49. dimohon agar dokumen yang diupload pada sistem ASROT dapat lebih dari 5 MB agar memudahkan perusahaan dalam mengupload dokumen persyaratan. terima kasih banyak atas bantuan dari Bapak/Ibu. 50. Sudah sangat baik dan support, ada baiknya ditambah dengan pelayanan desk konsul seperti deputy 1 51. baik, semoga layanan konsultasi wa nya dapat memberikan feedbacknya menjadi lebih baik
Kosmetik	1. Petugas memberikan layanan dengan fast response, ramah dan menguasai dengan yang disampaikan. Email cepat sekali dibalas. Hanya saja jika memungkinkan ditambah line telfonnya karena mungkin karena hanya 1 line saja, kami agak kesulitan jika ingin telfon untuk konsultasi atau jika ada kendala. 2. Timeline untuk penyelesaian loket A, loket B dan loket D mohon lebih ditingkatkan lagi sehingga penyelesaiannya lebih cepat 3. Selalu bersemangat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terima kasih 4. Tingkatkan terus mutu dan kecepatan pelayanan. Kecepatan. Sebaiknya kecepatan penyelesaiannya kurang dari 3 hari kerja 5. Terima kasih atas pelayanannya selama ini. Mohon untuk produk-produk konfirmasi yang sudah diberikan tambahan data lebih jelas lagi time line nya

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	6. Pelayanan publik di direktorat registrasi kosmetik sudah baik dan mohon lebih ditingkatkan kembali pelayanannya kepada setiap pelaku usaha terutama sarana konsultasi produk pre market Terima kasih 7. BPOM sangat memudahkan dalam kegiatan industri kosmetik 8. Sangat baik untuk semua respon, baik pengaduan, konsultasi dan notifikasi, mohon terus dipertahankan. Semoga penilaian selalu menjadi unit pelayanan terbaik. Salam sehat dan Terimakasih 9. Layanan telpon agar lebih difungsikan sebagaimana mestinya agar dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan kami selaku pelaku usaha kosmetik 10. Mohon untuk dapat dikembangkan sistem upload dokumen untuk tambahan data, serta pada penambahan sub akun perusahaan mohon dapat ditambahkan menu upload dokumen sesuai dengan persyaratan dokumen sesuai peraturan, sehingga tidak ada lagi dokumen yang diminta melalui email. 11. Pernah 2x mengalami hal dimana kami mengajukan 2 notifikos utk produk dg formula yg sama tetapi berbeda di parfumnya saja, evaluator yg satu meluluskan, sdgk evaluator yg satu lagi menolak. Artinya, ada hal yg penilaiannya bersifat subjektif tgt pemahaman/ pengetahuan yg berbeda dr evaluator. Mohon ini mjd masukan bagi bpom utk menyamakan pemahaman antar evaluator2 yg dimilikinya . Terimakasih 12. Kalau bisa dibuat standart sama dalam penilaian yang di kerjakan evaluator supaya satu penilaian. karena selama ini bisa berbeda hasil penilaian antara satu evaluator dengan evaluator lainnya di BPOM 13. Pemeriksaan data pendukung produk konfirmasi sebaiknya dapat lebih cepat, karena lama sekali bisa sampai 1 bulan. Sistem notifikos diperbaiki, jangan lemot dan error' terus. Konsultasi via telepon selalui sibuk, sebaiknya ditambah layanan konsultasi telponnya. 14. Mohon pelayanan verifikasi badan usaha baru lebih ditingkatkan, jika bisa loket dibuka setiap hari 15. Terkadang jika menghubungi via telepon atau WA agak susah atau slow response. 16. Lakukan pelayanan one day one service utk penilaian kosmetik 17. Jika ada penyesuaian sistem atau prosedur baru seperti sinkronisasi dengan OSS mohon dapat diberikan coaching clinic bagi pelaku usaha. Terimakasih banyak 18. Slot konsultasi DM lewat hibrid mohon untuk diperbanyak, selain lewat loket D juga tetap cepat diresponse 19. Mohon bantuannya jika konsultasi terkait pertnyaaan dapat diarahkan supaya betul. terima kasih 20. Loker B secara online dibuka setiap hari senin sd kamis 21. Sarana untuk berkomunikasi dengan evaluator atau pemberi solusi belum lengkap, hanya email saja (yang terkadang solusi yang diberikan belum sesuai) dan tidak dapat dilakukan komunikasi 2 arah. Saran : Kalau bisa ada sarana konsultasi by WA yang bisa dikelola dan dijawab dengan cepat (seperti pada OT dan pangan) 22. Agar dapat lebih ditingkatkan pelayanan terhadap para pelalu usaha dengan mempermudah persyaratan pendaftarannya.
Iklan OT dan SK	1. Dapat disusun layanan konsultasi dengan DM setiap hari melalui media elektronik 2. Tetap dijaga pelayanan nya dan terus berdedikasi tinggi. 3. Pelayanan iklan OT&SK sudah oke, untuk kedepannya mungkin dapat ditingkatkan lebih baik lagi..terima kasih

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	4. Semoga pelayanan makin baik dan error di sistem aplikasi tidak terjadi lagi kedepannya. 5. Semoga yang sudah baik dapat dipertahankan atau ditingkatkan untuk lebih baik lagi. Waktu penyelesaian yang masih perlu perbaikan / percepatan, semoga bisa direalisasikan. Terima kasih. 6. Saat mengeluarkan surat SK revisi iklan, lebih baik dilengkapi dgn penjelasan alasan per point kenapa iklan tsb harus direvisi dan ditambahkan saran atau guidance revisinya harus seperti apa. Terima kasih 7. Mempertahankan layanan yang sudah baik, dan menambah fasilitas chat online terutama terhadap jumlah petugas yang tersedia agar dapat mempercepat penyelesaian masalah yang ditemui. Terimakasih 8. Untuk lebih ditingkatkan pelayanan publik secara online untuk meningkatkan efisiensi dan menghemat waktu yg diperlukan 9. Semua sudah baik hanya terkadang sistem saat generate billing ID sering gagal.
Penilaian Uji Klinik OT, SK, dan Kos	1. Harap ditingkatkan pelayanan yg diberikan kepada masyarakat. Tk 2. Sudah cukup baik, dan komunikatif. Terus tingkatkan untuk pelayanannya. 3. Pada umumnya pelayan sudah bagus, perlu ditingkatkan kecepatan lagi. Semangat bagus 4. Semua sudah baik. Lebih ditingkatkan lagi dalam pendampingan walau sebelumnya sudah baik

7. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan (OT dan SK) dilakukan terhadap 4 (empat) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagaimana berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan OT dan SK Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor	108	112	84	87
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	15	16	14	15
3	<i>Special Access Scheme</i> (SAS)	9	15	9	14
4	Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	25	11	24	11
Jumlah		157	154	131	127

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 127 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan OT dan SK terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,83** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **88,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan OT dan SK tahun

2022 mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan OT dan SK tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan OT dan SK Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	85,50	85,96	0,46
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,15	87,93	0,78
U3	Waktu Penyelesaian	87,02	88,45	1,43
U4	Biaya/Tarif	90,33	90,42	0,09
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,55	89,11	0,56
U6	Kompetensi Pelaksana	90,08	89,76	-0,32
U7	Perilaku Pelaksana	92,11	91,73	-0,38
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,90	88,98	2,08
U9	Sarana dan Prasarana	86,51	87,14	0,63
Nilai		88,24	88,83	0,59

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan OT dan SK Tahun 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penerbitan Surat Keterangan Impor	83,33	86,02	86,46	88,51	87,36	88,89	90,23	87,36	85,06	87,02
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	92,22	88,89	90,37	91,11	90,00	90,00	92,22	90,00	88,89	90,41
<i>Special Access Scheme</i> (SAS)	88,10	90,48	92,06	95,24	91,67	89,29	95,24	92,86	92,86	91,98
Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	95,45	98,48	96,97	98,48	98,48	96,97	98,48	95,45	93,94	96,97

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Penerbitan Surat Keterangan Impor	1. Pelayanan yang sangat baik mohon dipertahankan, kami sangat berterima kasih 2. Proses pengajuan SKI untuk komoditi OTSK yang saya rasakan dampaknya sudah sangat baik dari sisi waktu, prosesnya cepat dan lebih baik, dengan catatan persyaratannya lengkap. 3. Tetap pertahankan performa pelayanan yang sudah baik ini 4. Semoga BPOM selalu lebih baik dari hari ke hari menjadi ujung tombak dalam penanganan pengawasan obat-obatan dan makanan 5. Terima kasih atas dukungannya selama ini dalam pelaksanaan sampling (verifikasi teknis) produk Obat Tradisional. 6. Pelayanan Publik pada penerbitan SKI di direktorat pengawasan OT dan Suplemen sudah baik. Hanya saja kriteria mengenai sampel untuk kepentingan business development agar ada jalur tersendiri sehingga dapat memberikan gambaran deskripsi produk yang jelas. 7. Mohon timeline rekomendasi SKI lebih dipercepat lagi 8. Kiranya sistem dapat terus ditingkatkan 9. Proses pengajuan SKI dapat disubmit 7x24 jam 10. pelayanan yang sudah baik ini dapat dipertahankan dan bisa lebih baik lagi 11. Sangat bagus dalam hal performa pelayanan, tindak lanjut, kecepatan respon komunikasi, kecepatan pengerjaan mohon dipertahankan kualitas-kualitas tersebut untuk kedepannya. 12. Tingkatkan kembali menjadi yg terbaik untuk pelayannya. 13. Mungkin untuk aplikasi e-bpom dapat disederhanakan agar lebih efektif dalam pemenuhan dokumen pada sistem online 14. Semoga tetap dipertahankan kecepatannya dalam penerbitan SKI nya. 15. Pelayanan SKI untuk Publik sudah bagus baik dari prosedur teknis maupun sistem yang memadai. Hanya ketika ada masukan atau perbaikan mengenai SKI yang ditolak mohon diberikan secara detail poin/item produk mana yang perlu dilakukan revisi. 16. untuk pengaduan dan pelayanan masih ada ruang untuk improvement untuk kecepatan pelayannya. 17. Sudah bagus mohon dipertahankan pemeriksaan paling cepat 18. Semoga Direktorat Pengawasan OTSK mempertahankan pelayanan yang sudah baik & dapat meningkatkan hal yang dirasa masih bisa ditingkatkan. 19. Agar dibuka kembali layanan konsultasi tatap muka dengan petugas, jika kondisi sudah memungkinkan. Karena konsultasi dan diskusi menjadi jauh lebih mudah untuk dipahami. 20. Semoga dapat selalu berinovasi lebih baik lagi. 21. Semoga bisa lebih sering lagi mengadakan acara ini, agar bisa lebih paham mengenai SKI dan lainnya 22. Terimakasih, semoga lebih mudah dan terasa manfaatnya dalam memberikan pelayannya. 23. Dipertahankan dan kalau bisa ditingkatkan kembali pelayanan prima 24. Direktorat OTSK sudah sangat baik dan cepat dalam pelayanan sangat membantu kami sebagai pelaku usaha untuk menekan biaya penumpukkan di BC. Terima Kasih BPOM Direktorat OTSK, Pertahankan Prestasi pelayannya.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	25. Mohon agar pemeriksaan SKI dilakukan lebih teliti dan lebih cermat agar proses penolakan jika ada, dapat berkurang tidak lebih dari 2 atau smp 3 kali. 26. mohon ada nya penyesuaian persepsi antara petugas satu sama lain, sehingga pada saat pengajuan SKI bagi para importir sudah mengetahui standar dari acuan dokumen yang dilampirkan, contoh : untuk COA ada beberapa petugas yang yang mewajibkan tanda tangan pada COA ada yang tidak, ada petugas yang tidak meminta type of method pengujian ada yang tidak juga. itu salah satu contoh dari tidak adanya persamaan persepsi dari analisa data setiap pengajuan importir. 27. Sebaiknya nomor WA PIC semua perusahaan terdaftar di BPOM supaya saat memberikan info termasuk undangan bisa diterima oleh semua pelaku usaha. 28. Sejauh ini belum ada masukkan penting yang bisa diberikan hanya 1 saran : Untuk konsultasi apapun yang terkait pemenuhan persyaratan atau masalah yang timbul karena kekurangan informasi, agar bisa dimudahkan. Selama ini, via WA sering lama response, ditelpon sering tidak diangkat Mohon agar juga disediakan waktu untuk importer bisa bertemu tatap muka untuk konsultasi 29. layanan online sampai pukul 15:00 PM mengingat antrian mungkin cukup banyak atau adanya nomor antrian dan jadwal datang sesuai quota jika masih dibatasi waktunya 30. Untuk pelayan ski ini sudah puas, selanjutnya bisa terus dipertahankan percepatan pengeluaran ski nya 31. Lebih dipermudah dalam konsultasi 32. Mohon ditingkatkan pelayanan BPOM dan peningkatan waktu respon pada layanan 33. Pelayanan dan informasi yang diberikan oleh BPOM cukup jelas dan membantu kami selaku pihak importir dengan baik. Terima kasih. 34. Bahan baku pembanding / reference substance yang hanya dipakai untuk pengujian kadar di lab, mohon dipertimbangkan kembali untuk kewajiban memberikan health certificatenya karena bahan baku pembanding tsb bukan untuk tujuan produksi finish productnya/bukan untuk dikonsumsi. Bahan baku pembanding juga biasanya hanya berjumlah sangat sedikit (hanya beberapa miligram), sedangkan pengurusan health certificate tersebut juga memerlukan biaya dan waktu. 35. Mohon di pertahankan reputasi cukup baik yang sudah berjalan. 36. Pemberian pelayanan penerbitan SKI sudah sesuai dalam (persyaratan, timeline, dan biaya) dan berjalan dengan baik. 37. Mohon notifikasi jadwal sosialisasi agar dapat diinfokan beberapa hari sebelumnya. 38. Adanya layanan konsultasi melalui WA sangat amat membantu dalam proses pemenuhan persyaratan proses pendaftaran produk. 39. Akan lebih baik jika respon yang diberikan saat konsul lebih cepat dan tepat.
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	1. Mohon, info 7 hari di depan sebelum jadwal zoom meeting. Terima kasih. 2. Diharapkan DIrektorat Pengawasan semakin komunikatif, transparan dan dapat mendengarkan kendala/masalah pada perusahaan dan membantu memberikan solusi yang terbaik. 3. Pelayanan lebih cepat lagi 4. Pelayanan sudah baik, terima kasih atas supportnya dan terus tingkatkan pelayanan untuk kedepannya.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	- tenaga kerja evaluator tolong ditambah - Terima kasih sudah memfasilitasi kami untuk mendapatkan kemudahan dalam proses ekspor - SKE sudah menggunakan tanda tangan elektronik, pelayanan jadi lebih cepat dan flexible - tetap ditingkatkan pelayanannya meskipun secara umum pelayanan sudah baik.
<i>Special Access Scheme</i> (SAS)	- Mohon dapat dipertahankan yang sudah baik ini - Semoga Direktorat OTSK mempertahankan pelayanannya yang sudah baik & semoga bisa ditingkatkan pelayanan yang masih bisa ditingkatkan. - Dengan adanya konsultasi via whatsapp sangat membantu jika ada sesuatu yang perlu dikonsultasikan. Pelayanan via whatsapp juga cepat - Terima kasih sudah memberikan pelayanan penerbitan SAS pada saat ini jauh lebih baik dan lebih cepat. Semoga terus bisa dipertahankan dan ditingkatkan. - Pelayanan SAS sudah sangat baik, disupport dengan analys yg memiliki kompetensi dan skill yg sangat memadai.
Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	- Saat ini pelayanan di unit ini sudahh sangat baik dan profesional tetap dipertahankan kan dan selalu selalu menjadi lebih baik. - Mempertahankan kualitas pelayanannya - secara keseluruhan melayani pelaku usaha dengan sangat baik, responsif dan solutif - Pertahankan dan tingkatkan pelayanan prima. Setelah pandemi kami berharap pelayanan tetap bisa hybrid (offline dan online). Tks - Pelayanan Sarana Obat Tradisional Sangat Bagus sekali dan membantu dalam penerapan CPOTB yang baik dan benar - Pelayanan yang diberikan ini sudah sangat cepat responnya agar lebih ditingkatkan lagi biar semakin cepat - Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dan cepat. Mohon untuk dapat dipertahankan. Terimakasih - Supaya bisa dipertahankan konsep memberikan informasi dan pelayanan yang cepat oleh BPOM karena sangat membantu sekali untuk kami mendapatkan solusi ataupun kebutuhan terkait kesesuaian dengan Regulasi, Terima kasih

8. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Kosmetik

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Direktorat Pengawasan Kosmetik dilakukan terhadap 8 (delapan) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Kosmetik Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Penerbitan Sertifikat CPKB Baru, Pembaharuan Sertifikat CPKB, Perubahan Sertifikat CPKB	24	21	23	20

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
2	Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik	85	96	70	77
3	Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB)	46	36	41	33
4	Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan PKRT	27	6	25	6
5	Penerbitan Surat Keterangan Impor	140	133	103	99
6	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	10	9	10	9
7	Penerbitan Izin <i>Special Access Scheme</i>	3	5	3	5
8	Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya	3	3	3	3
9	Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Kosmetik sebagai Barang Komplementer	3	-	3	-
Jumlah		341	309	281	252

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 252 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Kosmetik terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **85,35** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **84,50**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Kosmetik mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Kosmetik tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Kosmetik
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	81,97	82,08	0,11
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,33	83,66	1,33
U3	Waktu Penyelesaian	82,62	83,38	0,76
U4	Biaya/Tarif	88,14	87,43	-0,71
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,35	84,85	-0,50
U6	Kompetensi Pelaksana	86,95	87,10	0,15
U7	Perilaku Pelaksana	88,73	89,62	0,89
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,23	85,98	0,75
U9	Sarana dan Prasarana	82,15	84,06	1,91
Nilai		84,83	85,35	0,52

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Kosmetik Tahun 2021 dan 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penerbitan Sertifikat CPKB Baru. Pembaharuan Sertifikat CPKB. Perubahan Sertifikat CPKB	80,83	85,00	84,72	90,83	85,83	94,17	94,17	90,00	86,67	88,02
Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik	81,60	81,60	80,01	84,63	82,47	85,71	88,10	86,15	83,55	83,76
Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB)	79,29	83,33	84,01	85,86	85,35	90,91	94,44	87,37	85,86	86,27
Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan PKRT	83,33	86,11	82,41	88,89	83,33	83,33	86,11	83,33	80,56	84,16
Penerbitan Surat Keterangan Impor	82,32	83,67	84,46	88,89	85,35	85,02	88,05	84,01	82,49	84,92
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	87,04	88,89	88,89	88,89	87,04	88,89	90,74	88,89	88,89	88,68
Penerbitan Izin Special Access Scheme	93,33	93,33	96,67	96,67	96,67	93,33	93,33	93,33	93,33	94,44
Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya	88,89	94,44	81,48	83,33	94,44	94,44	94,44	88,89	88,89	89,92

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Penerbitan Sertifikat CPKB Baru, Pembaharuan Sertifikat CPKB, Perubahan Sertifikat CPKB	1. Terima kasih atas fast respon terhadap keluhan yang berkaitan dengan proses izin produksi dan resertifikasi CPKB. terima kasih atas penjelasan yg diberikan setiap kali bertanya...next.mohon minta diadakan untuk diadakan training atau seminar tentang CPKB.terima kasih.terus tingkatkan pelayanan baik ini 2. Waktu pelayanan diharapkan dapat dipercepat 3. Tambah SDM supaya bisa lebih cepat proses evaluasi 4. Semoga lebih bisa ditingkatkan lagi baik dari segi pelayanan dan sering diadakannya sosialisasi terkait sertifikasi CPKB untuk mempermudah industri-industri baru dalam mengerti dan memahami. 5. Semoga kedepannya web e-sertifikasi lebih update lagi untuk peningkatan kenyamanan dan user experience nya 6. Saran untuk Layanan WA Ditwas: saat ini sudah berjalan dengan baik dimana semua selalu mendapat balasan/feedback tetapi terkadang feedback didapat pada esok harinya. saran: agar ada petugas yang selalu stand by in charge di WA Layanan setiap hari sehingga balasan/feedback bisa didapat lebih cepat. 7. Koordinasi dan komunikasi ditingkatkan lebih lagi. Terimakasih

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik	1. Waktu konsultasi yang terbatas, sehingga pada saat konsultasi belum semua pertanyaan dapat diutarakan 2. Mohon kedepannya dalam web e-sertifikat, dapat dilengkapi notes penjelasan cara upload dokumen sehingga tidak terupload 2 kali untuk dokumen yang sebelumnya. 3. Mohon dibuatkan video tutorial bagaimana mengintegrasikan antara akun sertifikasi bpom & OSS, karena di awal berlakunya aturan baru itu benar-benar membingungkan, menyulitkan & menjengkelkan. 4. Semua aspek sudah baik, dalam segi pelayanan, segi komunikasi ketika kami membutuhkan konsultasi, keramahan dan kecakapan petugas sangat baik, timeline penyelesaian juga sudah baik dan sesuai. Sehingga untuk saran dan masukan belum ada yang dapat kami sampaikan karena sejauh ini kami sangat puas dengan kerja sama yang baik ini. 5. Sudah sangat baik, namun saran sebaiknya jika terdapat regulasi baru selama pandemi maka dapat diinfokan, atau setiap dilakukan workshop secara online dapat mengundang para umkm agar lebih paham, terima kasih. 6. Saya merasa pelayanan BPOM sangat baik, dengan sarana penunjang yang mudah diakses seperti konsultasi via Whatsapp dan Zoom. Saya salut Whatsapp chat saya masih bisa dibalas setelah jam 17:00. Untuk proses pengajuan denah cukup mudah, saya dapat berkonsultasi terlebih dahulu melalui zoom, kemudian submit persetujuan via oss dan e-sertifikasi. Untuk proses persetujuannya saya menunggu 10+2 hari kerja (tidak termasuk perbaikan data, hari libur nasional, sabtu dan minggu). Terus ditingkatkan pelayanan dan transparansinya, agar industri UMKM Indonesia dapat berkembang. 7. Pelayanan sudah meningkat secara online tetapi masih perlu layanan offline, sedangkan penjadwalan layanan offline cukup lama. 8. Untuk sistem e-sertifikasi, konsumen tidak bisa melihat detail log proses sampai mananya. jadikan hari esok lebih baik lagi, semangat 9. Notifikasi pengajuan sebelum OSS lancar, tetapi setelah implementasi OSS, notifikasi status pengajuan kurang nampak jelas di sistem. Terima kasih. 10. Pada portal esertifikasi, khususnya pada layanan Persetujuan Denah Kosmetik sebaiknya terlihat detail tahapan yg harus dijalani dan pada masing2 tahapan ada kolom "target waktu penyelesaian", "posisi waktu sekarang, misal hari ke 7 dari 10". Sehingga menjadi acuan bersama bagi pemohon dan BPOM. 11. Untuk meningkatkan event seperti seminar dan melibatkan para pelaku usaha sebagai peserta 12. Sebelumnya terimakasih atas layanan yang telah diberikan. Saran saya agar ditambahkan waktu penyelesaian pelayanan terpampang jelas pada sistem. Masukan untuk meningkatkan kinerja layanan informasi melalui email penilaian sarana kosmetik karena jujur email saya tidak direspon, tapi tidak apa-apa. Saya berterimakasih karena masih direspon melalui email halobpom dan diteruskan ke unit terkait. Semoga pelayanan ke depan semakin baik dan maju. Terimakasih 13. Mohon diinfokan bila persetujuan pengajuan denah telah ditindaklanjuti/disetujui via telpon/WA agar lebih cepat diketahui. 14. Mungkin, untuk kedepannya, integrasi informasi dan dokumen yang diperlukan kepada official website akan membuatnya lebih user friendly dan

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	memudahkan proses persetujuan denah bangunan kosmetik dan lainnya. Tetapi, saya satisfied dan senang dengan approachability dan accesibility layanan WA yang tersedia.
Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB)	1. Timeline barangkali perlu dibikin lebih sesuai, kalau setelah revisi kemudian reset ke 0 lagi jadinya bisa lama juga. 2. Baik. hanya saja proses feedback nya lumayan lama. >2 bulan 3. Mohon untuk selalu diprioritaskan waktunya dari permohonan surat menyurat sampai terbitnya SPA CPKB jangan ditunda-tunda 4. Sudah baik lebih baik lagi jika sering mengadakan coaching clinic tentang SPA CPKB lagi 5. Tolong bantuannya untuk mengajukan sertifikat cpcb melalui OSS. masih sangat bingung 6. Pelayanan dan kemudahan BPOM sudah baik. Masukan dari kami, sosialisasi update regulasi mohon lebih diperluas. Dan mohon untuk lebih sering diadakan desk CAPA/konsul tatap muka agar bisa lebih cepat dalam penyelesaian SPA CPKB. Terima kasih BPOM 7. Barangkali perlu standar minimal pemenuhan aspek CPKB sehingga penyiapan oleh industri lebih terarah.
Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan PKRT	1. Secara umum pelayanan sudah baik dan alur pengajuan sudah jelas, namun perlu ditingkatkan ketepatan waktu review dokumen yang telah disubmit. 2. Sebaiknya disediakan sarana konsultasi tatap muka
Penerbitan Surat Keterangan Impor	1. Tingkatkan kecepatan,dan ketepatan dalam bekerja ,dan humanis jangan lupa senyum 2. Agar dapat dibantu ditingkatkan respon untuk melayani jika ada yang mau ditanyakan di WA 3. Mohon segera dibuka unit layanan tatap muka di BPOM. Jangan hanya melalui WA, live chat, email dsbnya. Konsul tatap muka bisa dilakukan mengikuti ketentuan PKPM di Jakarta. Lebih efisien dan jelas jika konsul tatap muka. Lakukanlah tatap muka dengan prokes yang ketat, dan pembatasan yang konsul 4. Untuk konsultasi via chat WA, diharapkan di respon cepat. Ini kita harus menunggu sampai beberapa jam baru ada balasan wa nya bahkan sampai 1/2 hari lbh. Padahal kita sangat butuh respon cepat. Ini kira nya ke depan dapat jadi perhatian. Tq 5. Sejauh ini saya belum menemukan hal-hal yang berkaitan dengan korupsi di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik khusus SKI BPOM. semua dikerjakan sudah sesuai dengan prosedur dan time line yang telah dibuat. Pertahankan ya 6. Sejauh ini pelayanan di unit SKI Kos ini cukup memadai dan merespon dengan cepat.. Semoga kedepannya pelayanan di unit ini lebih baik lagi dan lebih informatif. 7. Petugas dan pelayanan sudah sangat baik. timeline pembuatan Ski juga sangat cepat, konsultasi via email fast respon. Saran : menyediakan form konsultasi 2 rangkap, 1 rangkap utk petugas 1 rangkap utk perusahaan. terimakasih 8. Sampai dengan saat ini, seluruh layanan yang diberikan oleh Direktorat Pengawasan Kosmetik terutama untuk Penerbitan Surat Keterangan Import sudah sangat baik. Semoga seluruh pelayanan terbaik yang diberikan sampai dengan saat ini dapat dipertahankan dan dapat ditingkatkan lebih lagi.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	9. Terkadang saya sedikit terkendala dengan website E-BPOM yang secara waktu lebih cepat sekitar 8 menit dari waktu yang sebenarnya 10. kami berharap diperiksa lbh detail jika ada no invoice, dan tgl invoice tdk sesuai dgn lampiran, atau jika salah nama principal. mohon dibantu dikonfirmasi terlebih dahulu/tidak langsung terbit. bukan hanya memeriksa kelengkapan dokumen yg di submit saja. mohon bantuannya. terima kasih. 11. Semakin ditingkatkan sistem pelayanan yang sudah cukup baik ini dan terima kasih atas pelayanan yang cepat dan sangat membantu proses penerbitan SKI hanya dalam waktu 1 HK. 12. Mohon dapat diperbaiki sistemnya. karena sering terjadi SKI tidak ditemukan pada sistem data NSW. dan itu menjadi kendala pada proses di bea cukai. 13. karena sudah ada LS, apakah prosedur bisa lebih disederhanakan, sehingga cukup menggunakan data saat pengurusan LS 14. Diharapkan lebih konsisten saat keputusan finalisasi rekomendasi SKI untuk seluruh evaluator BPOM, dikarenakan saat ini terkadang terdapat keputusan rekomendasi yang berbeda-beda. 15. layanan pengaduan agar lebih cepat respon dan ditambah jumlah nya agar semua pertanyaan yang ingin ditanyakan dapat segera diinformasikan kepada pelaku usaha. 16. Mohon dibuat lebih sederhana dan lebih mudah proses pengajuan SKI. Dan mohon dokumen yg sama yg dibutuhkan tidak diminta beberapa kali dalam pengajuan yg sama. Terima kasih. 17. Untuk evaluator SKI dimohon untuk lebih teliti dalam pengecekan karena saya sempat tertolak padahal dokumen lengkap. Seperti NIE yang sedang diperpanjang dan sudah bayar. Dokumen yang dibutuhkan sudah saya lampirkan akan tapi tertolak, mungkin petugas tidak scroll ke bawah. 18. Secara keseluruhan, pelayanan untuk penerbitan SKI sudah baik. Namun mulai akhir bulan April, kami membutuhkan waktu yang lebih lama dari biasanya untuk mendapatkan rekomendasi SKI ataupun penolakan. Mohon dibantu agar baik respon rekomendasi ataupun penolakan bisa dilakukan di hari yang sama jika pembayaran SKI dilakukan sebelum jam 12 siang. 19. Mengenai SKI terbitnya bisa cepat terbit 1 hari jadi dan kadang bisa lama terbitnya 2 hari baru jadi kedepannya bisa lebih baik lagi untuk yang lainnya sudah sangat baik.terimakasih 20. Mengenai Update Peraturan BPOM terbaru, mohon di infokan secara otomatis ke email yang sudah terdaftar. untuk pelayanan pada telepon mohon ditambahkan orangnya, jadi bisa cepat responnya. terkadang tidak ada yang angkat bahkan dalam waktu 1 hari tidak bisa, by email juga menunggu antrian sehari setelahnya. Semoga kedepannya BPOM memberikan pelayanan lebih baik dan mudah bagi perusahaan baru yang ingin mengembangkan usahanya.
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	1. Apabila ada tambahan data yang diperlukan selain dokumen yang dipersyaratkan sebelumnya, mohon dijelaskan kepada kami dokumen yang dibutuhkan seperti apa dan kenapa perlu tambahan data tersebut. 2. Semoga kedepannya dari pihak Pengawasan lebih sering lagi mengadakan webinar mengenai regulasi/ prosedur dalam pengurusan SKE. 3. Mohon kesediaannya agar pada pembuatan dokumen CFS, lebih diperhatikan tabelnya Bu agar tidak memanjang ke bawah sehingga tanda tangan Pak

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	Arustiyono dan stempel BPOM tidak terpisah sendiri di halaman 2. Demikian masukan dari kami. Mohon maaf dan terimakasih banyak sebelumnya
Penerbitan Izin Special Access Scheme	1. Sudah baik, tetap pertahankan. Sangat membantu ketika saya mengajukan SAS pertama kali. Baik pelayannya. Terima kasih 2. Pelayanan sudah cukup baik dan sesuai dengan prosedur serta timeline waktu yang telah ditetapkan. Pertahankan dan tetap terus semangat
Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya	1. Meningkatkan waktu pelayanan bisa lebih cepat di ke depannya. 2. Saya harap : 1. Proses penerbitan PI mohon dapat lebih dipercepat lagi, kemudian jika persyaratan yang dilampirkan dirasa kurang lengkap atau ada keliru, mohon agar di infokan di hari yang sama dengan tanggal pengajuan, agar dapat kami follow up segera. 2. Pertahankan dan tingkatkan pelayanan yang lebih baik lagi. Terima kasih 3. Kami telah dibantu dan diperhatikan dengan sangat baik tanpa pamrih. Saya berharap seluruh kementerian/lembaga di indonesia dapat mencontoh unit ini dalam melayani masyarakat, terutama para pelaku usaha demi kemajuan ekonomi indonesia.

9. Hasil SKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik (PMPU OT, SK, dan Kos) dilakukan terhadap Layanan Konsultasi Pemenuhan Standar Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dengan jumlah populasi dan responden sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada PMPU OT, SK dan Kos Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Konsultasi Perizinan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	6	-	6	-
2	Konsultasi Perizinan Kosmetik	4	-	4	-
3	Layanan Konsultasi Pemenuhan Standar Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	-	4	-	4
Jumlah		10	4	10	4

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 4 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat PMPU OT, SK, dan Kos terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,44** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **81,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat PMPU OT, SK, dan

Kos mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat PMPU OT, SK, dan Kos tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat PMPU OT, SK, dan Kos Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	71,67	83,33	11,67
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	73,33	83,33	10,00
U3	Waktu Penyelesaian	78,89	81,94	3,05
U4	Biaya/Tarif	80,00	91,67	11,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,00	95,83	10,83
U6	Kompetensi Pelaksana	80,00	95,83	15,83
U7	Perilaku Pelaksana	85,00	100,00	15,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	80,00	100,00	20,00
U9	Sarana dan Prasarana	80,00	100,00	20,00
Nilai		79,32	92,44	13,12

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Konsultasi Pemenuhan Standar Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	1. Semoga tim BPOM tetap berintegritas 2. Terima kasih atas bimbingannya Semoga sehat selalu 3. Semoga ijin edar produksaya cepat terwujud 4. Regulasi terlalu banyak sehingga kadang membingungkan dalam mencari acuan

10. Hasil SKM Direktorat Standardisasi Pangan Olahan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengkajian Permohonan Keamanan Mutu, Gizi, Manfaat dan Label Pangan Olahan	24	29	23	27
2	Konsultasi Terkait Keamanan Mutu, Gizi, Manfaat dan Label Pangan Olahan	248	-	151	-
3	Pengkajian Keamanan Pangan Produk Rekayasa Genetik (PRG)	-	1	-	1

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
4	Permohonan Informasi Regulasi Pangan Olahan	-	258	-	155
Jumlah		272	288	174	183

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 183 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Standardisasi Pangan Olahan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,02** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **85,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Standardisasi Pangan Olahan mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	86,69	84,70	-1,99
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,41	86,61	-1,80
U3	Waktu Penyelesaian	89,24	85,43	-3,81
U4	Biaya/Tarif	89,94	89,25	-0,69
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,89	87,07	-1,82
U6	Kompetensi Pelaksana	90,33	86,70	-3,63
U7	Perilaku Pelaksana	93,77	91,35	-2,42
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,13	87,34	-2,79
U9	Sarana dan Prasarana	86,21	84,70	-1,51
Nilai		89,29	87,02	-2,27

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Tahun 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengkajian Permohonan Keamanan Mutu, Gizi, Manfaat dan Label PO	75,93	82,10	82,92	87,65	86,42	80,86	87,04	83,95	81,48	83,15
Pengkajian Keamanan Pangan Produk Rekayasa Genetik (PRG)	83,33	100,00	66,67	100,00	100,00	100,00	100,00	83,33	83,33	90,74
Permohonan Informasi Regulasi Pangan Olahan	86,24	87,31	85,99	89,46	87,10	87,63	92,04	87,96	85,27	87,67

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengkajian Permohonan Keamanan Mutu, Gizi, Manfaat dan Label Pangan Olahan	1. Sudah cukup baik dan semakin ditingkatkan 2. Pelayanan sudah sangat baik 3. Untuk sosialisasi agar lebih digalakan sebelum mulai implementasi agar time-line jelas Perlu ada helpdesk untuk khusus ereg spo 4. Sudah cukup bagus pelayanannya. Untuk input di e standar mohon waktu upload tidak dibatasi 5. Sejauh ini saya sangat puas dengan pelayanan dari Dit. SPO karena penanganan yang begitu cepat, jelas dan sangat mendetil. Terima kasih banyak untuk kerja kerasnya!. Harapan saya kedepannya untuk waktu pengkajian bisa dipercepat kurang dari 85 HK. Terima kasih. 6. Semoga pelayanan lebih cepat, infonya lebih akurat, dan pelayanannya lebih ramah 7. Surat Persetujuan dan Tidak Persetujuan kami pada website e-standarpangan masuk ke menu tidak disetujui semuanya, sebaiknya dimasukkan ke menu yang sesuai agar tidak membingungkan perusahaan 8. semoga petugas SPO semakin meningkat kompetensinya terlebih dalam hal teknis untuk topik spesifik dan aplikatif, dikarenakan terkadang terdapat pemahaman atau interpretasi yang berbeda antara pelaku industri dan petugas spo. terima kasih. 9. Mohon untuk waktu pelayanan bisa ditambahkan hari jumat juga, seperti pengisian e-standardpangan.pom.go.id bisa dilakukan dihari jumat juga. Terima kasih. Salam sehat untuk semua 10. Sejauh ini sudah cukup baik, namun mohon untuk pemberian klarifikasi dan penjelasan bisa disebutkan salah satu contohnya dan arahan jelas, sehingga tidak hanya mengulang bunyi pasal regulasi saja, namun juga menjelaskan interpretasi terhadap bunyi pasalnya dan kesimpulan akan sebuah kasus apakah boleh atau tidak boleh berdasarkan regulasi. terima kasih 11. Sudah bagus utk layanan chat kusapa, namun untuk pengkajian, mohon agar hari ditambah menjadi Senin-Jumat sampai jam 12.00. Karena biasanya pagi hari banyak meeting. 12. Pelayanan yang diberikan sudah dilakukan improvement yang baik sehingga proses pengakajian menjadi lebih efektif dan efisien. Adapun masukan yang bisa saya berikan, mungkin bisa diberikan tambahan pelayanan helpdesk pada pelayanan pengkajian ini yang dapat memudahkan pemohon dalam melakukan konfirmasi secara segera bila ada kendala / perbaikan tambahan data yang perlu dikonfirmasi kepada tim Dit. SPO BPOM. Namun, secara overall pelayanan sudah sangat baik dan Dit. SPO BPOM selalu terbuka terhadap saran & masukan perbaikan. 13. Petugas sangat komunikatif dan sangat membantu. Saat kami mengalami masalah di e-STD petugas yang bertugas langsung menghubungkan dengan tim IT sehingga kami lebih jelas. Semoga tetap dipertahankan pelayanan yang sudah baik. Waktu pelayanan dibuat lebih lama, yaitu hingga jumat. - Live chat bisa ada script yang bisa dikirim via email untuk record 14. Pelayanan berkembang dengan baik, terutama setelah dikembangkan menjadi sistem online. masukannya hanya mohon bantuannya supaya saat upload sistem tidak down dan mengharuskan kami untuk upload dari awal. Semoga

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	dapat terus mempertahankan pelayanan publik yang sudah sangat baik selama ini dan terus berinovasi untuk mempermudah dan mempercepat proses layanan. 15. Lebih ditingkatkan untuk jawaban konsultasi agar dapat disampaikan lebih jelas dan mudah dimengerti dan lebih selaras dengan proses registrasi 16. Mohon untuk sosialisasi peraturan terbaru, perusahaan dapat diundang tanpa melalui asosiasi. Karena tidak semua perusahaan tergabung dalam asosiasi. Terima kasih 17. Kami nantikan update tentang perubahan minimum regulasi pembanding dari negara lain 18. Dir SPO sangat membantu dalam hal pengkajian pangan olahan menjadi lebih cepat dan efisien, tinggal menyempurnakan sistem yang sudah berjalan. Terima kasih atas kerjasamanya. 19. Pelayanan di Direktorat SPO sudah cukup baik, sudah banyak perkembangan di SPO yang sudah dilakukan, kecepatan dan kesesuaian pelayanan di SPO juga sudah baik. Namun untuk masukan, agar regulasi2 yang sudah dikeluarkan tetap dilakukan review dengan menyesuaikan perkembangan teknologi, pengetahuan, riset dan teknologi, dan tentunya juga dengan sandingan regulasi negara lain. termasuk regulatory impact assessment sebelum dikeluarkan peraturan 20. Kalau bisa hasil chat dengan petugas dapat diemailkan. Karena saat ini masih manual dalam mendokumentasikan hasil chatnya. 21. terima kasih SPO atas kerjasamanya. semoga semakin mampu mengakomodir inovasi2 dari pelaku usaha dalam rangka memajukan industri pangan Indonesia. 22. Apresiasi untuk Dit SPO yang sudah mengembangkan sistem pelayanan online (Kusapa dan e-standar) yang sangat membantu dan memudahkan industri, khususnya di masa pandemi ini. - Menyesuaikan persyaratan pada website dengan regulasi, terutama regulasi yang baru terbit. 23. Diharapkan dapat disediakan guideline untuk penamaan file, karena terkadang ternyata file tidak dapat terbuka, misalnya karena penamaan file menggunakan tanda baca titik. 24. Diharapkan format label diperbolehkan dalam format selain pdf, seperti jpeg. 25. Diharapkan layanan pengkajian izin khusus juga terbuka untuk peningkatan batas maksimum bahan tambahan pangan.
Pengkajian Keamanan Pangan Produk Rekayasa Genetik (PRG)	Petugas sangat menguasai dan memiliki kompetensi yang sangat memadai untuk layanan yang diberikan. Petugas juga sangat responsif terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh proponent apabila didapatkan ketidakjelasan. Solusi-solusi yang diberikan juga selalu jelas dan dapat konklusif Dalam hal biaya, biaya pelayanan sangat transparan. Area yang memerlukan perbaikan adalah mengenai kecepatan pelayanan, misalnya dalam mengagendakan pembahasan setelah dossier disubmit dah diterima oleh petugas. Dalam hal ini selalu melebihi timeline yang disebutkan dalam regulasi.
Permohonan Informasi Regulasi Pangan Olahan	1. Semoga pelayanannya menjadi lebih baik lagi 2. untuk kusapa sudah sangat mudah sekali diaksesnya, dan selama menggunakan kusapa informasi yang didapatkan cukup jelas, terima kasih 3. Pelayanan konsultasi sudah berjalan dengan cepat, informatif dan baik. Mohon dapat dipertahankan ke depannya. Saran untuk livechat dapat disediakan

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	fitur email hasil konsultasi untuk mempermudah pendokumentasian hasil konsultasi Terima kasih 4. Semakin tahun semakin baik dalam melayani. Daik dalam respond dan jawaban yang diberikan. Mohon tetap dipertahankan. Terima Kasih 5. Mohon jam waktu untuk konsultasi di tambah sampai hari jum'at 6. Terima kasih konsultasi saya by KuSapa sudah cepat di respon dan mendapatkan jawabannya juga by email dalam waktu tidak lama 7. Tampilan pertanyaan dan pilihan jawaban otomatis dari DISSA di salah satu rekan saya tidak terbaca karena warna hurufnya menyerupai warna background layar (putih). Namun di saya tidak demikian (dapat terbaca jelas karena hurufnya berwarna merah). Mohon dapat dicek apakah ada bug atau tolong warna font dan latarnya lebih kontras supaya lebih mudah dibaca 8. Semoga tetap selalu menjadi lebih baik dengan bertambahnya kecanggihan aplikasi dibarengi meningkatnya standar kompetensi dari petugas yang melayani 9. Pada saat konsultasi dengan KUSAPA pada pukul 15.15 sudah tidak bisa tersambung dengan petugas, hanya dijawab oleh chat bot saja, sedangkan waktu pelayanan sampai pukul 15.30 Selebihnya pelayanan konsultasi sudah 10. Dengan adanya layanan yang sudah sangat baik ini, semoga dapat dipertahankan dan kedepannya terdapat pelayanan yang terus lebih baik lagi. 11. Pelayanan yang diberikan oleh Direktorat SPO sangat baik dan cepat 12. Pelayanan yang telah diberikan cukup bagus dan memuaskan 13. Layanan baik aplikasi maupun petugas KUSAPA sudah baik. Saran untuk hasil konsultasi KUSAPA dapat otomatis terkirim ke email sehingga memudahkan bukti konsultasi. 14. Agar kecepatan respon petugas dapat ditingkatkan. 15. Dit. SPO sangat berkembang dalam hal pelayanan publik dalam dua tahun terakhir. Petugas yang melayani kompeten dan responsif. Semoga semakin baik ke depannya. 16. Terima kasih dan apresiasi kepada Dit.SPO dan team BPOM lainnya karena sudah membuat berbagai program dan aplikasi untuk kemudahan customer dan masyarakat luas, semoga kedepannya bisa lebih banyak menjangkau masyarakat yang lebih luas lagi. Mungkin sarannya, 1.sering sering membuat video / kartun / webtoon agar millenials juga bisa melek informasinya. Video tentang pak Budi tadi juga menarik. Keep a good work. 2. kadang untuk chat kusapa, masuk chatnya loading ya lama, entah karena sinyal atau memang sedang mengantri untuk di jawab oleh team bpomnya. Semoga team IT atau staff yang menjawab lebih aware/cepat responnya. 17. Saya sangat apresiasi dengan Layanan BPOM Kusapa, karena dapat mempermudah perusahaan untuk mengikuti regulasi yang berlaku. Jika kami mengalami kesulitan, petugas BPOM dengan senang hati membantu. Namun, tak jarang dijumpai bahwa terkadang dengan topik yang sama, jawaban dari petugas berbeda. Hal ini terkadang membuat kami bingung dan tidak jarang kami melakukan konsultasi berulang. Dan terkadang untuk 1 pertanyaan saya harus menunggu lebih dari 5 menit utk petugas menjawab pertanyaan, tapi saya memahami bahwa 1 petugas bisa saja sedang melayani lebih dari 1 penanya. Terimakasih SPO BPOM, karena telah melayani kami (industri) dengan baik. 18. Pelayanan konsultasi sangat baik dan sangat membantu

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	19. Untuk hasil konsultasi mungkin akan lebih mudah jika ada menu untuk dapat mendownload hasil konsultasinya pada KUSAPA. Karena saat ini kami perlu mengisi form untuk permintaan hasil konsultasinya, yang mana seringkali feedback yang diberikan cukup lama. Terima kasih 20. Konfirmasi tambahan data dari pelaku usaha ke petugas terlalu singkat. Sebaiknya dibuat 30hari kalender. Karena pencarian data dukung membutuhkan waktu yang cukup lama. Terima kasih 21. Sejauh ini kami cukup puas dengan layanan KUSAPA karena konsultasi dapat dilakukan dengan sangat mudah serta dilayani dengan sangat cepat oleh tim SPO. Semoga kedepannya terdapat opsi untuk mengkonversi otomatis hasil konsultasi layanan KUSAPA menjadi bukti lembar konsultasi secara tertulis dalam bentuk pdf, sehingga tidak perlu lagi meminta secara terpisah via email. 22. Jawaban terhadap Form hasil konsultasi dapat diberikan dia akhir chat. -peningkatan kompetensi bahan baku dan produk olahan (contohnya kaseinat) 23. Layanan KUSAPA sangat membantu dan respon petugas cukup cepat. Semoga kedepan lebih baik dan lebih lengkap lagi. Terimakasih 24. Mohon bantuannya untuk kestabilanbterkait sistem dan aplikasi SPO 25. Terimakasih atas jawaban konsultasi di chat KuSapa saya juga minta hasil konsul nya bisa dikirimkan ke email sebagai rujukan internal yaa . 26. Agar list bakteri yg butuh persetujuan Standard dihapus atau ditandai khusus agar tdk dianggap boleh dipakai umum. 27. Beberapa kali konsultasi lewat live chat di standarpangan sangat memuaskan. 28. Semoga kedepannya proses di BPOM semakin jelas dan selalu membaik 29. Untuk hasil diskusi bisa didownload 30. Semoga dapat senantiasa memberikan kemudahan kepada pelaku usaha 31. Diberikan space untuk meja laptop di depan petugas konsul. 32. Pelayanan sudah sangat baik 33. Very professional and prompt in action. 34. Saat ini belum ada masukan karena sejauh ini masih mudah dalam pelaksanaan dan respon yg cepat dari petugas 35. selain konsultasi via live chat, mungkin juga bisa dilakukan konsultasi virtual. untuk layanan yang diberikan sangat memuaskan 36. Lanjutkan sangat membantu sekali kami di UPT, dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, pelaku usaha dan lintas sektor 37. Secara keseluruhan semua sudah baik dan nomor antrian sudah ada. 38. Mudah2an ke depannya sistem dapat menggantikan konsultasi dengan orang untuk hal-hal yang memang sudah jelas diatur karena kadang-kadang mencari informasi dalam peraturan juga bukan hal yang mudah jika dibutuhkan dalam waktu yang cepat. Apalagi jika sistem menyediakan langsung dengan penjelasan regulasinya, kan keren gitu. 39. Usul kegiatan sosialisasi tata cara pengajuan kajian atau sosialisasi hasil kajian 40. Jika memungkinkan adanya pengembangan aplikasi, mungkin dapat ditambahkan fitur histori Chat yang dikirimkan melalui email ataupun lainnya. Karena jika membutuhkan data yg sama pada saat konsultasi tidak harus menanyakan ulang. 41. Pertahanka kebaikan kusapa 42. Terima kasih Dit. SPO sudah menyediakan sarana pelayanan publik terkait peraturan di bidang pangan olahan 43. pelayanan sangat baik dan memenuhi ekspektasi

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	44. agar hasil QnA bisa diakses umum 45. Ibu Lasrida fan Ibu Desi dari Dit Standarisasi Pangan Olahan sangat membantu dalam menjawab pertanyaan konsultasi 46. Terima kasih atas informasi yang telah diberikan 47. Untuk pelayanan lebih ditingkatkan lagi 48. Mohon untuk lebih diperpanjang terkait waktu konsultasinya karena terkadang kami mengalami keterbatasan waktu untuk konsultasi lebih detailnya 49. Terima kasih untuk pelayanan KUSAPA, sangat membantu dan sangat cepat responnya. 50. mungkin jawaban dari pertanyaan konsultasi bisa diperinci dan lebih jelas 51. Layanan konsultasi online sangat mudah digunakan dan petugas pun responsif. Semoga kualitas layanan dapat dipertahankan dan ditingkatkan. 52. Sudah baik, namun tetapp perlu ditingkatkan kembali, terimakasih 53. Program sudah bagus, waktu pelayanan jika memungkinkan bisa ditambah. 54. Evaluator tidak perlu berbicara tentang hal yg tidak ada hubungannya dengan masalah keamanan pangan, misalnya tentang branding penggunaan logo perusahaan, logo halal dan nama merek. Harus ada kesamaan prinsip keamanan pangan olahan. Antara sevaluator menggunakan prinsip yg berbeda dan ini membingungkan pemohon. 55. Informasi Regulasi mudah ditemukan di subsite Dit. SPO dan mudah diakses. Semoga kedepannya regulasi BPOM dapat dibuat juga dalam versi Bahasa Inggris setidaknya untuk peraturan yang mendasar seperti peraturan 'Label Pangan Olahan', 'Iklan Pangan' dan 'Informasi Nilai Gizi'. Terima kasih 56. Agar di buka konsultasi tatap muka kembali (agar lebih jelas dalam berkonsultasinya) 57. 1.Waktu Pemeriksaan terlalu lama 30 HK, akhirnya pemeriksaan dilakukan menjadi 1 bulan sekali oleh evaluator, dan jika seperti itu maka dari tahap kepala seksi sampai validasi dipersingkat 2. atau persyaratan di persimpel lagi, agar mengurangi kesalahan, sehingga mempercepat proses. 58. Layanan Konsultasi Direktorat Standardisasi Pangan Olahan sudah baik, namun untuk aplikasi/web mungkin kedepannya tampilan bisa lebih smooth lagi 59. Usul agar waktu layanan per segmen ditambah karena terkadang karena gangguan koneksi komunikasi agak terhambat. 60. Pelayanan di Direktorat Standardisasi Pangan Olahan berjalan dengan baik. 61. Pelayanan sudah baik, petugas mudah dihubungi terlebih sesi live chat yang juga mudah diakses customer. Bisa terus ditingkatkan lagi dengan menambah cara konsultasi misalnya dengan conference call sehingga bisa konsultasi tatap muka secara online. Keep up the good work 62. Mohon ditambah petugasnya agar dalam berkonsultasi pelayanannya lebih cepat karena waktu konsultasi ke sistem disuruh menunggu 1 menit ternyata melebihi durasinya. terima kasih 63. Sangat susah untuk menghubungi call center ataupun livechat. Masih lebih mudah sistem sebelumnya. Livechat yang sekarang tidak terjangkau. Selalu penuh line nya. 64. Sejauh ini pelayanan SPO dalam konsultasi sudah cukup baik, terima kasih banyak atas peningkatan kinerjanya. Namun beberapa hal masih perlu diperbaiki, misalnya : sosialisasi sebelum diterapkan seperti halnya sistem antrian

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	konsultasi, penamaan file utk data dukung aplikasi izin khusus, ataupun progress izin khusus, agar user dapat mengetahui jika ada perubahan ataupun hal-hal yg harus diperhatikan. Lain-lain, pelayanan sudah cukup baik, bahkan mengakomodir masukan perusahaan pada waktu berdiskusi perihal layanan publik, dalam hal ini pengajuan izin khusus. Terima kasih. 65. Saran untuk layanan konsultasi selain via chat online (whatsapp/email) untuk ditingkatkan kinerja pelayanannya, dikarenakan seringkali respon yang didapat sangat lambat. 66. Sekiranya hasil konsultasi langsung dapat digenerate/diprint setelah konsultasi selesai seperti sistem konsultasi pada Dit RPO. 67. Kalau untuk live chat, chat bot nya lumayan mengganggu (panjang scrollnya) hehe live chat lebih enak kalau langsung bicara dengan petugas. Terima kasih. 68. Sudah baik, namun untuk hasil setiap konsultasi sebaiknya bisa didownload, atau dikirimkan via email 69. Kualitas layanan Kusapa sudah sangat baik, response time dan waktu antrian konsultasi juga tidak terlalu lama. Terkadang jawaban tertentu memerlukan beberapa waktu untuk dijawab karena mungkin perlu konsultasi lebih lanjut juga dari fasilitatornya. namun responsenya tetap terhitung cepat. terima kasih atas pelayanan yang sangat baik yang diberikan. 70. untuk permohonan pengkajian klaim memang cukup banyak dokumen yang harus diupload dan tidak 71. Terkait dengan dokumen pengajuan KLAIM, mohon agar kedepannya, pihak perusahaan diberi kesempatan untuk provide justifikasi lebih, jika masih dinilai kurang memuaskan. Agar komunikasi 2 arah bisa lebih terbuka antara Perusahaan dan BPOM. Terimakasih, 72. Semoga helpdesk SPO lebih kompeten. Terima kasih 73. Untuk chat terlalu panjang jika harus scroll sampai bawah terkait pilihan informasi dan menutupi kolom untuk start chat 74. Hasil konsultasi sebaiknya dapat diperoleh langsung setelah selesai percakapan. 75. Beberapa kendala teknis yang bersumber dari sistem aplikasi banyak yang perlu diperbaiki sehingga dapat mendukung kelancaran pendaftaran. 76. Sudah baik, kalau bisa dari konsultasi dimasukkan kedalam FAQ jadi jika sudah ada yang pernah tanya bisa tinggal baca saja 77. Mohon petugas untuk dapat bisa memberikan jawaban yang lebih jelas terkait pertanyaan yang disampaikan. Karena sesuai pengalaman selama melakukan konsultasi jawaban yang diberikan seringkali kurang jelas.

11. Hasil SKM Direktorat Registrasi Pangan Olahan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Registrasi Pangan Olahan (E-Registration)	605	899	235	269
2	Registrasi Bahan Tambahan Pangan (E-Registration)	30	36	28	33
Jumlah		635	935	263	302

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 302 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Registrasi Pangan Olahan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **85,58** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **85,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Registrasi Pangan Olahan mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	78,01	80,96	2,95
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,97	82,01	2,04
U3	Waktu Penyelesaian	80,02	82,14	2,12
U4	Biaya/Tarif	85,93	88,85	2,92
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,40	85,21	1,81
U6	Kompetensi Pelaksana	87,39	87,69	0,30
U7	Perilaku Pelaksana	91,32	91,67	0,35
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,74	86,42	0,68
U9	Sarana dan Prasarana	85,04	85,26	0,22
Nilai		84,09	85,58	1,49

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Registrasi Pangan Olahan	80,30	81,10	81,85	88,35	84,88	87,42	91,51	86,06	84,94	85,16

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Registrasi Bahan Tambahan Pangan	86,36	89,39	84,51	92,93	87,88	89,90	92,93	89,39	87,88	89,02

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Registrasi Pangan Olahan (E-Registration)	1. Mohon dipertahankan dan ditingkatkan pelayanan konsultasi 2. Semoga e-registration dapat semakin berkembang dan semakin mempermudah pelaku usaha dalam pendaftaran produk 3. Saat ini, pelayanan di Direktorat RPO semakin baik dan selalu melakukan improvement untuk kepentingan percepatan usaha. 4. Percepatan dari setiap tahapan mohon di perbaiki lagi, karena yang kami alami pendaftaran izin produk terakhir cukup membutuhkan waktu. Semoga 5. Mohon agar pengajuan perubahan variasi agar waktunya bisa dipercepat 6. Peningkatan pelayanan pada sistem konsultasi online live chat ataupun konsultasi kasie, ada baiknya ditambahkan sistem antrian konsultasi agar pelaku usaha tidak perlu menunggu waktu tersedia PIC konsultasi Pelayanan email masih diaktifkan juga , agar dapat back up jika pelaku usaha tidak dapat waktu konsultasi . Konsultasi offline diharapkan dapat mulai dilakukan kembali walau di masa pandemi ini tetap dengan proses dan jaga jarak 7. Kesulitan yang paling sering dihadapi adalah untuk mendapatkan antrian konsultasi, harus adu cepat dan tidak ada antrian yang jelas. Terkadang terjadi masalah teknis (mungkin dari internetnya) dimana kami belum berhasil terhubung dengan petugas namun pada sistem tertulis kami sudah konsultasi dan baru bisa konsultasi minggu depan. Hal ini cukup menyulitkan terutama apabila konsultasi ini bersifat mendesak (karena ada <i>feedback</i> dalam pendaftaran e-reg). 8. Semakin GERCEP dan sukses selalu 9. Lebih ditingkatkan komunikasi dengan kami (pelanggan) terutama yang sedang melakukan permohonan pengajuan MD dll 10. Live chat dan konsultasi kasie sangat susah didapat, dan terlalu singkat waktunya sehingga terkadang pertanyaan belum terjawab sudah habis waktu. Saran dari saya tingkatkan konsultasi dan media konsultasi tersebut, semoga diadakan lagi konsultasi secara offline sehingga maksud perusahaan lebih tersampaikan. Terimakasih 11. Adanya pendampingan terhadap pelaku usaha melalui video cll atau zoom Meeting karena Masih dalam masa pandemi Memperbanyak acara jemput bola untuk mempercepat proses izin edar Diperbanyak Diadakan seminar2 terhadap pelaku usaha guna meningkatkan wawasan pelaku usaha terhadap pentingnya pengawasan pangan dan izin edar 12. Pelayanan yang kami terima selama ini sudah BAIK. Terimakasih team Dit. RPO. 13. lebih cepat lagi untuk prosesnya 14. Untuk Konsultasi dengan Kasie dan/atau live chat agar dapat diberikan jadwal/antrian seperti saat konsultasi tatap muka, sehingga kami bisa langsung hadir sesuai jadwal (dikarenakan via sistem sangat challenging untuk akhirnya dapat kesempatan konsul) terima kasih

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	15. Proses Sudah Baik, perbaikan waktu proses agar lebih kompetitif jika lebih cepat dan sebaiknya diberikan informasi sedang di antrian ke brp per masing masing proses agar lebih transparan (progress berjalan) 16. DitRPO sudah melakukan tugasnya dengan baik, setiap permohonan ditanggapi sesuai tenggat waktu yg sudah ditentukan. Namun ada baiknya, setiap aturan baru disosialisasikan juga ke tingkat industri, jgn hanya ke himpunan karena tidak semua industri bergabung ke himpunan. Atau bisa juga diinfokan melalui sistem ereg berupa inbox atau pesan. Sehingga jika ada aturan baru, pelaku usaha sudah bisa mengimplementasikan lebih cepat. 17. Saya sudah sejak 2009 bahkan sejak sebelumnya berhubungan dengan BPOM (RPO), Dit RPO ini open minded untuk melakukan pembenahan internal dan selalu memberikan yang terbaik untuk customernya dari tahun ke tahun. Sejak adanya Pandemi, segala komunikasi harus dilakukan via online/virtual dan sangat berterimakasih dan sangat terbantu dengan banyaknya saluran/ Kran komunikasi yang sudah disediakan oleh RPO. Namun sejak beberapa bulan ini salah satu Kran andalan yaitu Konsultasi via email dihilangkan, terus terang kami agak kesulitan untuk melakukan konsultasi mengingat fasilitas yang sekarang ada yaitu Konsul Kasie, Konsul chat, agak sulit untuk diakses mengingat banyaknya peminat konsultasi selain waktu yang juga sangat terbatas terkadang sudah sulit bisa masuk kemudian akan tiba2 mental tanpa kami mendapatkan jawaban dari masalah kami. Untuk itu mohon dengan sangat agar Konsultasi via email diadakan kembali. Akhir kata, terimakasih atas kerjasamanya selama ini. Dan sangat menghargai Effort yang sudah diberikan oleh Tim Penilaian Pangan/ RPO untuk selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk semua customernya. BRAVO RPO BPOM. 18. Mohon untuk konsultasi tatap muka di adakan, mungkin bisa luring atau daring lewat zoom. Mekanisme konsultasi bisa dengan menggunakan antrian. 2. Mohon untuk konsultasi online diperbanyak petugasnya dan waktunya tidak dibatasi 30 menit, karena 30 menit terlalu singkat untuk konsultasi online. 3. Mohon untuk pelayanan lewat email bisa difungsikan lagi. Kami sangat terbantu dengan adanya pelayanan lewat email, karena itu adalah usaha terakhir kami, apabila tidak mendapat konsultasi online, call center tidak terjawab dan chat online tidak bisa masuk. Terima kasih banyak semoga RPO semakin lebih baik lagi. Salam sehat selalu 19. Untuk konsultasi baik dgn kasi maupun petugas agar dipermudah apalagi saat ini tidak ada konsultasi by email. Jika ada perubahan pada sistem ereg mohon diadakan sosialisasi. Pelayanan yg diberikan oleh RPO sdh sangat baik terutama banyak informasi penting melalui sosial media, harapan kami agar dapat segera dibuka konsultasi tatap muka walaupun via zoom. Sukses selalu dan semoga RPO semakin bertambah bagus pelayanannya 20. Untuk pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan sudah bagus. tetap dipertahankan . Sekedar Masukan : waktu pemrosesan pengajuan produk kalau bisa sedikit dipercepat serta pelayanan live chat dengan waktu cuman 15 menit, kalau bisa petugas sedikit lebih cepat dalam menanggapi pertanyaan terima kasih 21. Memfasilitasi pelayanan email untuk follow up / konsultasi dan atau konfirmasi lainnya.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	22. Mempermudah pelayanan konsultasi online Kasie, saat ini pendaftar harus dapat mengisi data-data dengan cepat sebelum dapat memulai percakapan dengan petugas. Setelah data terisi lengkap petugas yang ingin dituju sudah melayani pendaftar lain. Saran agar isian tsb cukup diisi sekali di awal setelah masuk aplikasi konsultasi online sehingga nantinya hanya cukup memilih petugas yang sudah available. 23. Agar mengaktifkan kembali pendaftaran untuk mendapat layanan konsultasi karena sangat sulit untuk mendapat kesempatan ini. Selain itu waktu konsultasi yang diberikan dirasa kurang sehingga tidak dapat mengajukan pertanyaan secara tuntas karena keterbatasan waktu. 24. Tidak bisa berkata kata lagi, pokoknya instansi BPOM sudah sangat memuaskan saya 25. Sarana konsultasi online diharapkan lebih mudah untuk diakses, baik dengan petugas helpdesk maupun Kasie. 26. Persyaratan untuk e sertifikasi susah, kami umkm jadi bingung kalo semua diminta diperbaiki 27. Agar timeline evaluasi produk dapat dipercepat dan sistem registrasi (E-Reg) dapat ditingkatkan lagi karena masih sering error. 28. Untuk pelayanan penilaian sudah cukup bagi, hanya sj Kalo boleh usul timeline pada saat registrasi Jangan terlalu lama 30 HK. Bila bisa diupayakan less than 30 HK agar Promo launch produk kami tidak lewat. Untuk lainnya sudah bagus dan memuaskan, Semoga bisa terus dipertahankan, Tks 29. Semoga makin banyak lagi petugas yang tersedia sehingga lebih mudah untuk berkonsultasi 30. Terima kasih, semangat untuk bekerja keras, masukkan nya untuk live chat dan konsultasi kasie agar mudah di akses karena suka sulit untuk di klik konsul 31. 1. feedback pelaku usaha dihitung hari kerja bukan hari biasa, sebab pengajuan registrasi pangan olahan kami pernah ditolak karena sudah 30 hari biasa padahal bukan 30 hari kerja 2. Saat QR barcode sudah rilis di sistem EREG--> QR code tsb belum terupdate saat di scan menggunakan aplikasi "BPOM Mobile"(harus menunggu 3 hari baru terbaca di BPOM Mobile) 3. Ketetapan Halal MUI tetap diterima dalam mencantumkan Logo Halal terbaru BPJPH karen kalau sampai menunggu Sertifikat Halal bisa sampai 6 bulan dari BPJPH, dan pelaku usaha keberatan terhadap isu tsb. Sebab proses produksi suatu produk baru melibatkan supplier packaging dimana membutuhkan 2 minggu untuk membuat cetakan kemasan baru tsb, mohon dibantu dalam solusinya. terima kasih 32. Tambahan sosialisasi no WA petugas khusus untuk menyampaikan hal-hal yang tidak bersifat teknis : ada desain yang belum di final Acc pada AJU EREG..., ada error yang terjadi saat dilakukan proses registrasi (dari segi IT), menyampaikan status EREG yang sudah lama belum berubah status evaluasi (permohonan percepatan evaluasi) 33. Semoga layanan semakin ditingkatkan lagi, lebih mudah untuk mendapatkan informasi 34. Mohon diadakan pelatihan tambahan bagi yg sudah lulus/lolos, sudah keluar NIE nya, seperti update peraturan baru atau pelatihan tambahan untuk peningkatan kepercayaan kualitas mutu produk ke external seperti Pelatihan HACCP/GMP. Terimakasih

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	35. Untuk kedepannya ditambah lagi petugas untuk live chat maupun kasie untuk konsultasi, karena kami kesulitan untuk komunikasi via live chat tersebut dimana jarak beberapa detik saja sudah terisi. Atau dibuatkan jadwal konsultasi H-1 sehingga tidak perlu ada antrian. 36. Sekiranya petugas pada registrasi pangan dapat diperbanyak sehingga produk yang masuk utk direview sampai mendapatkan izin edar dapat cepat terealisasi dan juga dapat diperbanyak petugas atau sarana untuk komunikasi dengan kasie karena saat ini sulit untuk konsultasi dengan kasie. Kami terbantu dengan adanya balai setempat. Jaya selalu Pangan Olan. 37. 1.Mohon diubah, untuk kita submit data tambahan bisa dilakukan 24 jam, meski pengecekannya dilakukan di jam kerja. 2.operator nya mohon ditambah karena responnya sangat lama di antrian 38. Mohon waktu validasi dir lebih singkat waktunya Terima kasih 39. Agar lebih sering mengadakan pelayanan prima di daerah daerah. 40. Kalau bisa untuk waktu proses Ereg Jangan sampai 30 hari untuk pengecekannya 41. Timeline penilaian bisa dipersingkat waktunya 42. pelayanan langsung berupa telepon langsung sangat dibutuhkan untuk memudahkan konsultasi 43. Jaga kesehatan dan Semangat terus untuk para petugas BPOM menuju Indonesia lebih baik. 44. Perlu diadakan kembali konsultasi tatap muka, karena konsultasi secara online terkadang gangguan dari koneksi 45. Agar memperbaiki saluran konsultasi karena masih ada kendala dalam melakukan konsultasi online 46. Perlu adanya sosialisasi tentang penggunaan aplikasi berbasis online secara berkala 47. 1. Antrian saat konsultasi, agar lebih teratur dan bisa diprediksi(tidak menunggu / susah masuk konsultasi sekarang) 2. Antrian berproses jika memungkinkan ditampilkan, agar bisa lebih terbuka di antrian brp, dan jika ada permasalahan di sistem disampaikan real time 48. Sering diadakan desk registrasi untuk memudahkan pelaku usaha dlm memperoleh izin edar BPOM 49. pengaduan atau konsul melalui live chat regstrasipangan.pom.go.id sangat amat susah untuk mendapatkan petugas..apakah ada contact person by whatsapp untuk konsul terkait registrasi produk 50. Selalu monitoring dan lahirkan program binaan kepada pelaku usaha yg potensial 51. untuk fitur live chat RPO, sangat sulit mendapatkan giliran untuk berkonsultasi dengan petugas. Mohon untuk dapat dievaluasi 52. Alangkah lebih baiknya bila sistem e reg bs diakses (upload) 24 jam. Mengingat tidak semua punya waktu luang di jam kerja. Unt respon petugas tdk perlu 24 jam (ttp di respon di jam kerja) 53. Pelayanan cukup baik, proses konsultasi sulit untuk dihubungi mengingat kita harus menunggu sampai ada petugas yang tersedia. Mohon konsultasi email dibuka kembali karena lebih jelas dalam pemberian arahan. 54. Lebih Cepat Proses keluarnya izin edar BPOM.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	55. Diadakan pemberitahuan/peringatan kepada pengusaha kalau masa berlaku izin edarnya akan habis, min 1 th sebelum. kinerja sudah sangat bagus.Bravo 56. Semoga pelayanan yang sudah baik ini dapat dipertahankan. 57. Saran : untuk live chat online lebih baik memakai nomor antrian elektronik yang bisa dibooking minimal sehari sebelumnya 58. Kegiatan pendampingan terhadap UKM Pangan agar lebih sering dilakukan 59. Selalu terus memberikan peralatan yang terbaik dan tidak pernah puas untuk berkembang atau lebih baik. Terima kasih 60. Pelayanan diberikan sudah cukup baik. Mohon dapat ditingkatkan. 61. Penambahan jumlah evaluator untuk mempercepat proses registrasi. karena kami merasa beberapa bulan kebelakang proses registrasi lebih lambat daripada tahun 2020 dan awal 2021 62. Dalam tahap pelayanan informasi dan pengaduan dalam hal penyelesaian E Registrasi Pangan sangat sulit terhubung dengan Petugas apalagi melalui Telepon sangat sulit sekali terhubung. Saran dari Kami agar lebih dipermudah dan di perbanyak sistem layanan informasi dan pengaduan jadi tidak harus dipusatkan ke Pusat, disediakan juga layanan informasi terkait e registrasi di setiap Cabang. Terimakasih 63. Agar untuk waktu respon dapat dipercepat lagi 64. Waktu evaluasi "perlu dievaluasi", hal ini karena kompetensi evaluator yang belum merata. Pemahaman terhadap perka BPOM juga tidak merata dan mendalam. Respon yang berulang-ulang menurut saya disebabkan karena komunikasi yang kurang jelas atau kurang dipahami. 65. Lebih jeli lagi dalam bekerja.. terima kasih. semangat 66. Untuk menyamakan persepsi antar anggota dengan regulasi yang berlaku. 67. Masukan Untuk petugas evaluator , 1. mohon disamakan pemahaman penerapan aturan pada saat melakukan penilaian terhadap pengajuan registrasi pangan olahan Terkadang ada perbedaan antara evaluator satu dengan lainnya dalam beberapa kali pengajuan 2. Kami sering mengalami,dalam sekali pengajuan, data tambahan bisa sampai 2 atau 3 kali dalam sekali pengajuan, padahal data tambahan yang diminta hanya membahas 1 hal saja , misal mengenai perbaikan label . Sehingga waktu yang kami butuhkan untuk sekali pengajuan registrasi semakin lama, karena respon data tambahan rata rata 2 minggu dari perbaikan data yang kami kirimkan Terima kasih sebelumnya 68. 1. Konsultasi Via email diaktifkan kembali, karena penjelasan bisa diterima dengan baik via email, dan tidak terburu buru saat menjawab pertanyaan dari pendaftar. karena konusl via chat sangat tidak efektif jika diberikan waktu, sedangkan evaluator harus mencari jawaban terlebih dahulu 2. Jika evaluator mak 30 HK membalas AJU pengerjaan, kenapa kalau sudah sampai KASIE harus juga 30 HK, mohon untuk dipercepat jika evaluator sudah selesai dengan evaluasinya 3. dilatih lagi evaluator untuk menyamakan suatu penilaian atau pendapat dalam aspek registrasi, karena masih ada saja evaluator yg belum paham mengenai dokumen atau salah dalam kasih solusi/jawaban mengenai suatu permasalahan 4. Karena melayani pelayanan umum, INTEGRITAS harus dijunjung tinggi (mohon diperhatikan!!) 69. semoga bisa menambah evaluator sehingga waktu pemenuhan pengajuan bisa lebih cepat 70. Semoga kedepan lebih sering ada kegiatan pembinaan

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	71. Dipertahankan dan ditingkatkan pelayanannya. Terimakasih 72. Saran lebih dimudahkan lagi bagi ukm Pelayanan sdh cukup memuaskan 73. Agar lebih semangat dan tidak terputus dlm tiap periode 74. Permudahkan ijin BPOMnya seperti hasil lab dan pelayanan perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan lebih baik 75. Layanan sudah cukup baik, semoga dapat dipertahankan. Untuk beberapa aju kadang ada yang prosesnya lama, mohon untuk lebih ditingkatkan. Kemudian untuk menu pilihan pada data perubahan, sebaiknya ada panduan penjelasan tiap pilihan untuk detil apa saja. Terima kasih 76. untuk layanan tatap muka diadakan kembali, karena untuk live chat/konsultasi tatap muka waktu terbatas dan berebutan, serta rawan terjadi miss 77. 1. Percepatan waktu kerja pemeriksaan registrasi pangan erag pangan 5 hari kerja atau 30 hri kerja. 2. Kalau bisa Nama Jenis Pangan Sudah bisa update list di sistem erag bpom sehingga kami bisa ada pilihan untuk memilih nama jenis pangan 78. Pelayanan sudah sangat bagus tetapi kalau bisa diberikan peningkatan waktu pelayanan sehingga untuk no aju yang sudah di tahap verifikasi bisa segera naik 79. Mohon proses pelayanan melalui online bisa lebih cepat menyangkut evaluasi-evaluasi yang dilakukan, karena pengalaman kami waktu terlama lama baik dalam respon maupun hasil yang melalui online. karenanya sungguh sangat membantu kegiatan pendampingan seperti ini sehingga mempercepat proses izin edar yang kami ajukan. Terima kasih 80. Kebijakan untuk pelaku umkm agar lebih disederhanakan Revisi untuk tidak selalu harus bayar Uji lab juga cukup mahal , 81. Semua sudah baik. Lebih sering diadakan acara seperti ini karena membantu dalam menyelesaikan registrasi 82. Sangat bermanfaat dan membantu dalam proses registrasi, memberikan informasi yang sangat diperlukan pelaku usaha. 83. Dengan diadakan desk konsultasi ini dapat mempermudah kami dalam tahap registrasi dan dapat menambah pengetahuan kami. Untuk kedepannya agar 84. pada point ke 5 maksud saya untuk pelayanan secara live chat respond waktu yang diberikan kurang serta kecepatan respon untuk live chat kurang terima 85. Pelayanan online sulit diakses, padahal saat pengisian erag banyak yg ditanyakan. Mohon di perbanyak dan di permudah akses Konsul online. 86. Acara Jemput Bola Percepatan Perizinan Produk Pangan perlu dilakukan terus agar NIE Produk bisa segera rilis 87. Bimbingan pengisian sebaiknya lebih dari 45 mnt 88. Perbanyak kegiatan jemput bola utk umkm 89. Umkm seperti kami sangat berterima kasih akan program ini, sangat terbantu sekali, lanjutkan. Semoga umkm Indonesia makin maju dan berjaya 90. Pelayanan saat coaching tgl 21 april sangat bagus.. saya mendapat fasilitator mba rahmalia sabar dan paham dengan materi kekurangan saya.. terima kasih.. 91. Saran : Pangkas Timeline to 30 HK ke 10-15 HK, karena itu cukup lama bagi importir sendiri 92. Antrian konsultasi cukup sulit diakses, harus selalu dipantau jika tidak berhasil hasil harus menunggu lagi, ada baiknya konsultasi via email dapat kembali

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	93. Perlunya disediakan evaluator setiap provinsi atau wilayah sehingga tak perlu semua konsultasi harus ke Pusat 94. Pelayanan di Direktorat RPO sudah cukup baik, lengkap, dan mudah diakses. 95. Saran saya : 1. regulasi yang mengatur pangan plant based 2. Kecepatan dalam timeline pemeriksaan evaluator 3. studi banding dengan FDA negara lain, ambil yang baiknya dari sistem mereka 96. Saat ini sdh bagus. Agar konsultasi kasie dipermudah teknisnya..Menunggu petugas yang tersedia dan menunggu kasie yang idle SANGAT MENGURAS EMOSI. Belum lagi waktunya hanya 30 menit. 97. fitur live chat di registrasi pangan sangat amat susah sekali terhubung dengan petugas,, sudah ditunggu lama, ttp gak bs terhubung,, ada baiknya sistemnya dibuat seperti no.antrian saja. 98. Sistem e reg tidak dibatasi waktu Evaluator seragam dalam evaluasi 99. Kami masih sangat berharap waktu pengurusan produk dapat dipercepat dengan menambah jumlah petugas maupun dengan memberi kemudahan lainnya 100. Terima kasih pelayanan sangat memuaskan hanya perlu ditingkatkan dalam jumlah petugas pada konsultasi secara online 101. Sering sering saja ngadain zoom meeting seperti ini 102. Mohon untuk jangka waktu respon lebih dipersingkat 103. Kegiatan ini hendaknya dilakukan secara berkala 104. Lebih diperbanyak jam dan petugas pelayanan 105. Tetap memberikan pelayanan yang baik 106. Kami berharap untuk live chat diharapkan waktunya konsultasinya dapat diperpanjang lagi dan bisa untuk konsultasi tidak dibatasi hanya dalam 1 minggu sekali. Terimakasih 107. Pelayanan BPOM sangat bagus 108. Untuk pelayanan mungkin ditambahkan personil lagi 109. Agar prosesnya dipercepat 110. Sejauh ini pengalaman saya mengurus ijin edar mudah karena dari pihak bpom cukup membantu 111. melakukan pelatihan secara berkala 112. Perlu sesering mungkin diadakan sosialisasi registrasi bagi umkm 113. Kegiatan ini sangat baik dan sangat membantu, mohon sering diadakan. 114. Moga kedepannya proses pendaftaran lebih cepat lagi dan dapat dipertahankan serta dipercaya kualitas penilaian produknya. 115. Mohon untuk diberikan kemudahan untuk konsultasi online. 116. Tingkat pelayanan lebih baik lagi dan lebih perbanyak untuk evaluatornya.terima kasih 117. Waktu proses evaluasi di evaluator bisa lebih singkat lagi 118. Secara keseluruhan pelayanan dan fasilitas pada direktorat registrasi pangan sudah baik, namun perlu adanya percepatan jangka waktu penilaian atau penyelesaian pada registrasi produk pangan olahan, karena mengingat pentingnya persetujuan ijin edar BPOM terhadap produk pangan yang akan diedarkan oleh para produsen pelaku usaha. Sukses selalu untuk Direktorat Registrasi Pangan Olahan untuk menjamin kualitas produk pangan di Indonesia dan Semoga bisa membantu para pelaku usaha pangan di Indonesia 119. lebih sering dilakukan sosialisasi ke masyarakat terkait pengurusan izin berusaha karena banyak masyarakat yg belum /kurang tahu mengenai hal ini

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	120. Mudah-mudahan kedepannya lebih cepat lagi 121. Sangat baik untuk dilanjutkan Karena sangat membantu para penggiat usaha 122. Semoga usaha kami dapat naik kelas dan BPOM bersahabat dengan UMKM 123. Semoga untuk kedepannya bisa lebih baik lagi terutama dalam proses registrasi pangan olahan bisa di respon lebih cepat. Terima kasih. 124. Saya Harap untuk pengajuan/pendaftaran no bpom dipermudah lagi atau dipercepat terima kasih 125. Sering di Adakan Sosialisasi 126. Sering Di adakan Pelatihan / Jemput Bola 127. Kami dari Zia barokah mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak dari BPOM yang mulai awal sampai sekarang sudah banyak membantu dan memberikan pelayan dengan baik,sehingga UMKM kami yang tadinya belum sesuai harapan sekarang sudah layak untuk memproduksi sesuai dengan ketentuan dan petunjuk dari BPOM, besar harapan kami semoga ijin edar segera bisa diterbitkan 128. Percepat setiap pengajuan NIE 129. Percepat setiap proses pengajuan NIE, baik baru maupun daftar ulang 130. Semakin ditingkatkan kinerja yang sangat baik ini 131. Pelayanan sarana, prasarana sangat lengkap, profesional & petugasnya ramah 132. Pelayanan, pendampingan, serta penjelasan yang diberikan sudah cukup baik dan membantu kami para peserta. Semoga kedepannya kami bisa menerapkannya dengan baik sehingga bermanfaat untuk kemajuan usaha kami. Terima kasih. 133. Harap dipertahankan dan ditingkatkan lebih lanjut 134. Lebih sering melakukan Sosialisasi dan Desk Register 135. Waktu tunggu layanan konsultasi Hotline mohon dipersingkat dengan menambah desk layanan 136. Mohon bapak/ibu registrasi penilaian pangan utk dipercepat respons perbaikan dan tanggapan di sistem e-registrasi bpom jadi kita tidak nunggu lama sampai sebulan lebih baru bisa d follow up 137. Bu Dhea sangat membantu. Kami mendapatkan banyak solusi. Terima Kasih. 138. Channel live chat sangat sulit untuk diakses. Mudah2an ada solusinya.. Terima kasih.. 139. Alur pelayanan publik dipermudah lagi dan tidak memakan waktu yg lama yang menyebabkan kebosanan 140. Pengadaan Sosialisasi dan Desk Registrasi dari BPOM sangat bagus, saran agar bisa dilakukan lebih rutin agar bisa membantu masyarakat untuk memperoleh sertifikasi untuk hasil produksinya dengan lebih mudah. 141. Proses pelayanan pada sistem E-reg mungkin perlu ditingkatkan lagi tahun ini, mengingat pada kasus yang saya alami, proses perpanjangan MD lebih lama dari pada tahun- tahun kemarin. Tetap semangat dalam melayani para pelaku usaha dalam mendaftarkan usahanya ^^ 142. Apresiasi terhadap pelayanan bpom yg terus semakin baik. Terimakasih 143. Saya mengapresiasi kepada tim registrasi pangan pada saat pelayanan prima dan tatap muka memberikan informasi dan pengarahan yang sabar membantu 144. Saya menyarankan untuk pelayanan registrasi BPOM produk dipermudah dan dipercepat agar memudahkan pemasaran produk tersebut terima kasih 145. sering diadakan acara seperti ini lagi

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	146. Mudah mudahan kedepannya bisa lebih baik lagi. Bisa sangat membantu umkm kecil seperti kami 147. Sangat baik dan membantu, perlu lebih sering diadakan event seperti ini 148. Pelayanan prima kali ini sudah lebih baik dari periode sebelumnya namun perlu diperhatikan terkait waktu untuk masing-masing peserta yg ikut pelayanan prima beberapa ada yang sangat lama sampai waktu yang diberikan jadi tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan selanjutnya mungkin bisa diarahkan agar waktu lebih efisien 149. Perbanyak sosialisasi dan desk registrasi 150. Pelayanan prima ini sangat penting bagi kami selaku pelaku usaha, jika memungkinkan agar dilakukan lebih dari 1x dalam setahun. Terima kasih 151. Sering diadakan percepatan mendapatkan NIE agar pelaku usaha lebih dimudahkan lagi untuk memulai atau melanjutkan usahanya ,terutama di tiap-tiap kota . Misalnya di kota Bogor tidak harus ke Bandung tapi bisa dilakukan percepatan mendapatkan NIE di kota Bogor . 152. Mohon dipertahankan untuk yang sudah baik, dan yang masih kurang kiranya dapat ditingkatkan kembali. Terima kasih 153. Mohon untuk diadakan lebih sering untuk program Desk Registrasi ini, karena sangat membantu dalam proses pendaftaran No Izin Edar, Terima Kasih BPOM 154. Sudah baik tetapi ketepatan waktu dalam proses pengajuan, revisi dan validasi mohon ditingkatkan. Terima kasih 155. Saran: Waktu evaluasi dalam RPO bisa dipersingkat dari 30 hari menjadi 7 hari Interpretasi aturan tiap petugas kadang berbeda, ada yang memperbolehkan tapi ada yang melarang Agar dibuatkan aturan baku seperti sistem halal BPJPH, verifikasi jenis pangan berapa hari, evaluasi oleh evaluator berapa hari, verifikasi, validasi, dengan total durasi waktu yang tidak lama (yang menjadi keluhan banyak pengusaha selama ini) semoga pelayanan semakin baik 156. Kami harap kedepannya dapat meningkatkan efektivitas pelayanan e-registrasi agar memberikan respon evaluasi dlm wktu yg tidak begitu lama. Terima Kasih 157. Sering diadakan desk registrasi seperti ini, terima kasih 158. Mohon dipermudah untuk pengusaha UMKM.. syaratnya jangan terlalu berat. 159. Sangat mantab mohon ditetap di jaga pelayanannya. sangat membantu kami 160. Mohon terus dipertahankan dan ditingkatkan agar semakin baik lagi. 161. Acara seperti ini sangat membantu dan bisa berinteraksi langsung sehingga dapat mempercepat proses pendaftaran di BPOM 162. Sudah bagus, tapi kurang terinfo di website bahwa biaya atas aplikasi yang ditolak masih bisa dilanjutkan di aplikasi yang baru, dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. 163. Berharap sekali dapat terus di lanjutkan program untuk UMKM seperti ini 164. Desk Registrasi sangat membantu percepatan ngajuan NIE.. Sangat berharap jika kedepannya kami mengajukan kembali NIE diundang untuk Desk Registrasi.. Terimakasih banyak BPOM telah support UKM 165. Semoga sistem pelayanan ini bisa dipertahankan dan bisa makin ditingkatkan jadi semakin lebih baik. Terima kasih sudah terbantuan atas pelayanannya. 166. Arahan sudah sangat baik dan jelas, mungkin sebaiknya diperbanyak sesi 2 jemput bola seperti ini karena sangat membantu sekali untuk yang sedang dalam pengurusan sertifikasi seperti saya.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Registrasi Bahan Tambah Pangan (E-Registration)	1. Tidak pernah henti untuk selalu berinovasi dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik dari yang terbaik. Terima kasih 2. Lebih banyak line konsultasi 3. Mohon ketika terdapat evaluasi (seperti rancangan label) langsung di review semuanya. karena untuk saat ini apabila ada revisi rancangan label di review secara bertahap dari evaluator. 4. Kriteria pemeriksaan untuk prasarana cukup berat dimana sulit untuk diselesaikan . 5. Saya sangat mendukung program ini Semoga lebih semangat lagi untuk membina kami UMKM 6. Lebih ditingkatkan lagi untuk kecepatan pelayanan (time to response) 7. Acara desk ini sangat membantu dalam proses penilaian dan memberikan informasi terkait peraturan dan lain-lain yang belum atau kurang kami pahami 8. Bermanfaat kegiatannya, sangat membantu. 9. Dengan diadakan desk konsultasi ini dapat mempermudah kami dalam tahap registrasi dan dapat menambah pengetahuan kami. Untuk kedepannya agar tetap di permudah untuk permintaan waktu/ketersediaan waktu untuk konsultasi. Terima kasih. 10. Mohon ditambah staf evaluator Thx 11. Sering-sering dilaksanakan kegiatan desk di daerah utk produk BTP 12. Untuk lebih meningkatkan pelayanan E-Registration ditambah nomor layanan karena bbrp kali untuk konsultasi via telp sibuk,terima kasih 13. Utk Petugas Evaluator harus dapat memiliki standard penilaian data yg diproses dan dapat menggunakan kalimat yg jelas dalam menjelaskan secara tertulis pada e registration...agar proses penilaian data dapat memiliki efisiensi waktu yg baik. 14. Untuk petugas semoga semakin kompak dalam menilai pengajuan izin edar, pelayanan semakin lebih ditingkatkan meki sudah menjadi yg terbaik,, Karena mempertahankan lebih sulit daripada memperjuangkan, semangat dalam menjalankan tugas dan respon pengajuan lebih cepat maka akan lebih baik 15. Mohon cs atau petugas ditambah supaya fast respon 16. Masukan saja untuk penilaian kalo bisa time to responnya kalau bisa lebih dipersingkat lagi 17. saya sebagai pemilik Burung dua walet mengucapkan banyak terimakasih kepada balai bpom yang selama ini bantu saya dalam mendapatkan izin edar olahan pangan. dan memberikan arahan yang sangat mudah jelas dan ramah tamah. 18. Masukannya agar proses cek oleh evaluator ataupun oleh Kepala Seksi agak dipercepat, karena terkadang cepat terkadang lama 19. Pelayanan sudah baik. bisa ditingkatkan kembali 20. Kurang nya sosialisasi tentang produk BTP di masa peralihan dari sistem ODS ke sistem EREG. dan Kurang nya media konsultasi untuk produk BTP yang diajukan.

12. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Surat Keterangan Impor (SKI)	259	266	155	157
2	Surat Keterangan Ekspor (SKE)	49	52	44	46
Jumlah		308	318	199	203

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 203 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,51** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **85,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/Turun
U1	Persyaratan	90,37	86,95	-3,42
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,95	87,19	-3,76
U3	Waktu Penyelesaian	90,12	86,51	-3,61
U4	Biaya/Tarif	93,22	90,23	-2,99
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,54	88,10	-3,44
U6	Kompetensi Pelaksana	91,29	87,68	-3,61
U7	Perilaku Pelaksana	92,21	89,98	-2,23
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,12	85,63	-4,49
U9	Sarana dan Prasarana	89,87	85,30	-4,57
Nilai		91,08	87,51	-3,57

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Tahun 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
SKI	86,09	85,99	85,49	89,28	87,16	86,84	89,60	85,24	84,71	86,71
SKE	89,86	91,30	89,98	93,48	91,30	90,58	91,30	86,96	87,32	90,23

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Surat Keterangan Impor	1. Pelayanannya sudah sangat bagus dan rapih , Tatap muka sangat diperlukan untuk mengatasi masalah. agar tidak terjadi miskomunikasi. Terima Kasih 2. Apabila ada tolakan bila importir sudah menyelesaikan tolakan agar Langsung direspon 3. Auditor CPPOB dan PMR cukup dari Pusat saja, jika dari POM Propinsi galak-galak auditornya (senior-senior semua), karyawan kami jadi trauma saat diaudit tahun lalu 4. Untuk tatap muka konsultasi harap diadakan lagi dikarenakan konsultasi via online maksud dan tujuannya berbeda apa yang kita tanyakan serta waktu terbatas. 5. Saran dan masukan saya agar dibuatkan semacam seminar dalam segala terkait permohonan surat keterangan import 6. Sebaiknya media komunikasi yang salah satu diantaranya melalui chatting atau HP sebaiknya no.HP diperbanyak dalkalau dikontak direspon 7. Pelayanan masih lama, respon SKI nya bukan begitu submit 30 menit atau 1 jam di respon. lebih bagus manual yang langsung proses. 8. Mohon agar pengetahuan petugas pemeriksa diseragamkan, karena sering sekali beda petugas pemeriksa, maka beda persyaratan yang diminta. Sebagai contoh, kami sudah beberapa kali mengimpor suatu barang yang sama, tapi setiap mengajukan SKI, selalu berbeda-beda syarat yang diminta, padahal barangnya sama dengan yang sebelumnya. Untuk itu, kami berharap agar syarat-syarat diperjelas, jangan sampai beda petugas pemeriksa, maka beda syarat yang diminta. Terima kasih. 9. jika freesale/ health certificate tidak diperlukan lagi dalam pengajuan surat keterangan impor, mohon dihapus kolom pada saat pengajuan. 10. Dimohon untuk web chat sering aktif, wa konsulnya agar tidak hanya dibaca saja (karena beberapa kali pernah hanya dibaca saja), untuk permohonan yang dikirimkan melalui email mohon untuk direspon dengan cepat (apakah ada kekurangan dokumen yang dikirim, permohonan sedang dilakukan evaluasi, dan sebagainya), terima kasih. 11. Mohon disediakannya chat online disistem/web e-bpom. 12. Mohon untuk setiap Tolakan harap di email juga ke penanggung jawab. dan setiap tolakan dapat di informasikan melalui no hp penanggung jawab untuk keseluruhan sudah sangat baik

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	13. Semoga pengecekan via WA tetap ada tidak di hapus, dan jika memang mau ada via web chat, mohon petugasnya banyak sehingga tidak sulit 14. Pelayana masih perlu ditingkatkan, khususnya pelayanan konsultasi dan sosialisasi peraturan. 15. Untuk layanan konfirmasi dan konsultasi lewat telpon, mohon di tingkatkan. 16. 1. Layanan chat whats app (WA) agar lebih cepat dalam merespon kendala yang sedang dihadapi untuk dikonsultasikan 2. Persyaratan terkadang ada perubahan. Misal bulan Januari 2022 impor dengan barang A, pada COA tidak memerlukan analisa enterobacteria, akan tetapi saat impor barang yang sama dibulan Maret 2022 harus ada analisa enterobacteria. Untuk analisa memerlukan 2-5 hari kerja, sehingga sangat berpengaruh untuk biaya storage dan keamanan stock kami jika barang urgent. 3. Pelayanan konsultasi melalui email baik dan cukup cepat. 4. Pelayanan konsultasi by WA & email sangat ramah 17. semoga kedepannya pelayanan dan birokrasi lebih baik dan lebih less complicated lagi. 18. Ketika SKI ditolak dan petugas memberikan feedback, lebih baik feedbacknya dijelaskan sedetail mungkin untuk menghindari operator yang mengajukan SKI lebih tepat sasaran ketika pengajuan ulang. 19. Bisa diberikan layanan komunikasi langsung dengan petugas SKI, agar ketika ada kekurangan dalam pengisian BPOM bisa adanya tindakan perbaikan yang lebih tepat oleh si pengaju SKI 20. Semoga dapat meningkatkan SLA rekomendasi SKI. Terima kasih 21. Setelah beberapa tahun tidak pernah ke gedung BPOM, baru tgl 25 Mei 2022 lalu kesana lagi, telah terjadi perubahan signifikan disana - baik secara infrastruktur maupun SDM. Pelayanan di kantor Merah Putih dan Atena - mulai dari security lt bawah) sampai dengan Petugas Pelayanan, baik dan ramah. Adapun saran dan masukan untuk perbaikan kedepan adalah sbb : 1. Lakukan pelatihan kembali untuk security lt 4 (SKI Pangan Olahan di gedung Atena) > ada sedikit perdebatan di tgl 25 Mei 2022. Security menegur teman saya cukup keras karena "dianggap" menyelak antrian. Padahal sebenarnya tidak begitu. Kedepannya, mohon Security dapat menurunkan volume suara dan tanyakan terlebih dahulu permasalahannya kepada pengunjung. Kami tidak menyelak antrian - justru awalnya kami mempersilahkan antrian berikutnya karena khawatir terlalu lama sebab kami harus memperlihatkan data di e-BPOM (terkait Surat Teguran SKI), + petugas pelayanan juga meminta kami kembali ke mejanya jika kami sudah menyelesaikan (klik) SKI BPOM yang dianggap belum memiliki ijin SKI. 2. Tidak disediakan fasilitas colokan listrik untuk HP/Laptop ditiap (kolong) meja di ruang tunggu (lt 4) 3. Pengetahuan Petugas Pelayanan tentang permasalahan yang berkaitan dengan SKI BPOM sudah lebih baik dibandingkan beberapa tahun lalu. Sikap/prilaku juga lebih humanis. Wajah-wajah fresh layaknya anak-anak dari gen milenial dan gen Z. Pertahankan dan harus ditingkatkan lagi. 22. Perlu adanya integrasi komunikasi data antara pusdatin dan direktorat peredaran pangan olahan sehingga laporan yang dikomunikasikan kepada direktorat dapat langsung diupdate statusnya pada database. terimakasih

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	23. Pelayanan sudah cukup baik. Hanya saja bisa ditingkatkan mengenai respon online via WA atau email agar komunikasi dapat berjalan cepat dan lancar. Terimakasih, sukses dan maju terus 24. Pengalaman kami mengurus surat keterangan ekspor pangan, sudah dilakukan improvement pelayanan oleh BPOM sehingga proses menjadi lebih cepat. Kendala yang dirasakan hanya jika pada case tertentu, dokumen yang dipersyaratkan sulit kami penuhi sehingga perlu berkonsultasi dan mendapatkan solusi dari petugas. Terima kasih BPOM, semoga selalu mempermudah kebutuhan dokumen ekspor yang kami perlukan. 25. Mohon bantuannya untuk dibuatkan kolom diskusi pada pengajuan SKI 26. Sangat mengharapkan agar sistem EBPM agar bisa lebih cepat dan tidak sering lelet 27. Mohon agar penerbitan SKI dapat lebih cepat lagi. 28. Fasilitas seperti teh, camilan dan kopi di lantai 4 pelayanan publik tidak ada (tamu) kadang lapar menunggu antrian konsur di lantai tersebut
Surat Keterangan Ekspor	1. Beberapa Negara Tujuan Ekspor mempersyaratkan adanya Free Sale Certificate + Health certificate, dan tetap mempersyaratkan meskipun telah dijelaskan produk ekspor tersebut tidak beredar di Indonesia, mohon dicarikan solusi kedepannya 2. Pengurusan SKE berjalan dengan baik, harapanya untuk penerbitan HC di balai besar sudah dapat segera menggunakan sertifikat elektronik 3. Aplikasi ini, mohon ada fasilitas copy file permohonan yang lama, sehingga mempercepat dan mempermudah kami dalam membuat draft Permohonan 4. agar layanan on line saat peak season berjalan normal / kelancaran e-bpom. Tidak loading lama 5. Proses sudah OK, TTE untuk BBPM Daerah bisa segera diimplementasikan agar tidak perlu harus ke kantor untuk pengambilan HC/CFS. 6. Semoga Pelayanan yag baik dari BPOM teus dipertahankan dalam Menunjang peningkatan Export UMKM kemanca negara. terima kasih atasSuport dan Batuan BPOM. 7. Semoga dengan normalnya kondisi, pelayanan bisa langsung dengan ahli yang membidangi. 8. Diharapkan kedepannya Surat Keterangan Ekspor bisa print secara mandiri 9. Pelayanan SKE sudah sangat baik, sudah banyak perbaikan dari segi SLA serta pendampingan pengguna/pelaku usaha. 10. Mohon di tambahkan menu copy data pada saat apply hc baru, jadi kami bisa copy format sebelumnya.

13. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	8	12	8	12
2	Pelayanan Izin Penerapan Program Manajemen Risiko	4	5	4	5
Jumlah		12	17	12	17

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 17 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **85,00** sama dengan target nilai yang ditetapkan yaitu **85,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	83,33	83,33	0,00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,11	81,37	-4,74
U3	Waktu Penyelesaian	87,50	79,74	-7,76
U4	Biaya/Tarif	90,28	88,24	-2,04
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50	85,29	-2,21
U6	Kompetensi Pelaksana	90,28	85,29	-4,99
U7	Perilaku Pelaksana	88,89	89,22	0,33
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,50	84,31	-3,19
U9	Sarana dan Prasarana	86,11	88,24	2,13
Total		87,50	85,00	-2,50

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan
Produksi Pangan Olahan Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pelayanan Sertifikasi CPOB	80,56	79,17	76,85	86,11	83,33	83,33	87,50	83,33	87,50	83,08
Pelayanan Izin Penerapan Program Manrisk	90,00	86,67	86,67	93,33	90,00	90,00	93,33	86,67	90,00	89,63

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pelayanan Izin Penerapan CPOB	1. Sudah sangat Baik, semoga bisa di pertahankan dan ditingkatkan 2. Layanan live chat sulit masuk karena antriannya harus menunggu selesai masing-masing operator 3. Terus melayani pelaku produksi dengan sangat baik 4. sudah sangat jelas dan baik programnya. harapannya PMR ini dapat digunakan dan diakui baik di Indonesia atau dinegara lain 5. Semoga kedepannya tetap transparan dan mudah pelayanannya 6. untuk proses sosialisasi dan materi kalau bisa disajikan lebih informatif 7. Semoga bisa diperbaiki sistemnya supaya lebih user friendly dan penambahan kolom upload dokumen 8. Petugas wajib berkomitmen dan berintegrasi dengan tugas dan tanggung jawabnya, tetep gercep.
Pelayanan Izin Penerapan Program Manajemen Risiko	1. Sudah baik dan dapat mengikuti perkembangan industri. Sosialisasi mohon tetap terus dilakukan. 2. Secara umum pelayanan dan proses pengajuan PMR hingga memperoleh sertifikat sangat baik dan sesuai ekspektasi 3. Tingkatkan terus pelayanan secara maksimal, terima kasih.

14. Hasil SKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Direktorat Pemberdayaan Pelaku Usaha Pangan Olahan (PMPU PO) dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat PMPU PO
Tahun 2021 dan 2022**

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Sertifikasi Pengakuan Fasilitator Keamanan Pangan	-	56	-	49

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
2	Konsultasi terkait Penerapan CPPB untuk UMKM	4	14	4	14
3	Konsultasi terkait tata cara mendapatkan Sertifikat (SPP-IRT)	8	-	8	-
Jumlah		12	70	12	63

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 63 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat PMPU PO terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,00** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **85,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat PMPU Pangan Olahan mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat PMPU Pangan Olahan tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat PMPU PO Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	86,11	89,15	3,04
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,50	88,89	1,39
U3	Waktu Penyelesaian	83,80	90,92	7,12
U4	Biaya/Tarif	88,89	91,27	2,38
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,72	90,74	6,02
U6	Kompetensi Pelaksana	91,67	92,86	1,19
U7	Perilaku Pelaksana	94,44	93,39	-1,05
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,28	91,27	0,99
U9	Sarana dan Prasarana	84,72	90,48	5,76
Nilai		88,01	91,00	2,99

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat PMPU PO Tahun 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi Pengakuan Fasilitator Keamanan Pangan	90,82	91,16	92,06	92,18	91,84	93,54	93,54	92,52	92,18	92,20
Konsultasi terkait Penerapan CPPB untuk UMKM	83,33	80,95	86,90	88,10	86,90	90,48	92,86	86,90	84,52	86,77

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Sertifikasi Pengakuan Fasilitator Keamanan Pangan	1. Perlu ada WA grup untuk Registrasi Pangan Olahan agar kedepannya komunikasi bisa lebih cepat dan efektif 2. Sudah sangat sesuai agar dipertahankan dan lebih baik lagi 3. Tingkatkan terus pelayanan publik 4. Pelayanan informasi baik dan cepat tanggap 5. Sangat baik dalam pelayanan 6. Tidak ada saran dan masukan, pelayanan publik pada direktorat PMPU sudah sangat bagus 7. Pelayanan yang diberikan sudah baik 8. Semoga pelayanan lebih ditingkatkan 9. Badan POM sudah baik dan dipertahankan 10. Semoga semakin maju, inovatif, informatif, dengan terobosan terobosan baru, dalam mendampingi pelaku usaha (UMKM) khususnya, untuk mewujudkan keamanan Obat dan Makanan di Wilayah NKRI 11. Pelatihan PKP dapat dilakukan terhadap seluruh pegawai khususnya bidang pemeriksaan dan infokom 12. Lanjutkan dengan fasilitas sertifikasi keamanan pangan 13. Sudah sangat baik 14. Tingkat kemudahan semakin ditingkatkan
Konsultasi terkait Penerapan Cara Produksi Pangan yang Baik untuk UMKM	1. Dengan adanya bpom produksi bisa higienis dan lebih terpecaja 2. Pelayanan Memuaskan 3. Membuat tutorial terkait pengajuan audit sarana via OSS, karena termasuk prosedur yang baru 4. Pelayanan yang ramah cepat tanggap 5. Lebih ditingkatkan lagi komunikasi ke pelaku usaha. Karena ada aja yg masih bingung prosesnya. 6. Mohon umkm terus mendapat fasilitas kemudahan 7. Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan sangat membantu dalam pelayanan, semoga BPOM selalu sukses dan jaya 8. Dalam pengisin e-reg, suka lama responnya, harusnya disertai kontak, jadi ketika reaponnya lama, kita bisa wa atau telpon, jadi bisa mempercepat proses pengisian 9. Sebaiknya kegiatan ini bisa terus berlanjut, karena sangat membantu buat para ukm. Sehingga para ukm makin mengerti dan sadar terhadap pentingnya food safety terhadap produk-produk yang dihasilkan. Terima kasih, saya sudah sangat terbantu 10. Pelayanan melalui telpon ditingkatkan utk salurannya, dan lamanya konsultasi.

15. Hasil SKM Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (PPOMN) dilakukan terhadap 7 (tujuh) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada PPPOMN Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Penjualan Hewan Uji	5	22	5	21
2	Penjualan Baku Pembanding Farmakope Indonesia	9	106	9	83
3	Jasa Pengujian	9	21	9	20
4	Kultur Bakteri	2	13	2	13
5	Jasa Kalibrasi	6	2	6	2
6	Jasa Uji Profisiensi	2	13	2	13
7	Pelatihan	4	20	4	19
Jumlah		37	197	37	171

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 171 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat PPPOMN terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,64** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **91,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan PPPOMN mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada PPPOMN tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada PPPOMN Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	94,59	93,76	-0,83
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,14	93,08	-1,06
U3	Waktu Penyelesaian	91,14	91,94	0,80
U4	Biaya/Tarif	93,69	93,18	-0,51
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,24	92,40	-0,84
U6	Kompetensi Pelaksana	93,69	93,18	-0,51
U7	Perilaku Pelaksana	94,14	94,64	0,50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,54	92,20	1,66
U9	Sarana dan Prasarana	88,74	89,38	0,64
Nilai		92,66	92,64	-0,02

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada PPPOMN Tahun 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penjualan Hewan Uji	90,48	90,48	87,30	90,48	90,48	90,48	92,86	88,10	85,71	89,59

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penjualan Baku Pembanding Farmakope Indonesia	94,78	93,37	91,30	92,37	90,96	92,37	93,17	91,57	87,55	91,94
Jasa Pengujian	95,00	95,83	94,17	96,67	94,17	95,00	98,33	94,17	91,67	95,00
Kultur Bakteri	94,87	94,87	96,15	94,87	94,87	96,15	100,00	93,59	92,31	95,30
Jasa Kalibrasi	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Jasa Uji Profisiensi	80,77	79,49	82,91	84,62	87,18	85,90	87,18	85,90	83,33	84,14
Pelatihan	99,12	99,12	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,81

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Penjualan Hewan Uji	1. Sudah baik terus tingkatkan 2. Pelayanan sudah bagus dan mudah, untuk kedepannya kalau bisa dibuat aplikasi untuk smartphone 3. Semakin terdepan dan semakin paripurna dalam memberikan pelayanan 4. Memberikan informasi jika hewan coba sudah akan tersedia setidaknya H-7 5. Menyediakan nomor rekening untuk pembayaran, dikarenakan banyak yang bingung membayar melalui ATM dengan kode billing 6. Pelayanan informasinya mohon ditingkatkan, respon komunikasi ditingkatkan 7. Mohon perbaikan pada pemberian kode billing pembayaran supaya lebih cepat 8. Lebih banyak ketersediaan hewan uji dalam berbagai ukuran 9. Lebih ditingkatkan dalam hal memberikan respon pertanyaan, agar lebih optimal 10. Sebaiknya bukti pembayaran minta diupload dalam sistem sehingga petugas tidak harus meminta bukti lagi kepada pelanggan saat pengambilan hewan jadi lebih praktis, sertifikat hewan hendaknya lebih lengkap 11. Untuk prosedur dan teknisnya sudah baik, saran dari saya sebaiknya lebih ditingkatkan untuk pelayanan agar pelayanan lebih maksimal, terima kasih 12. Mungkin bisa diinfokan kapan waktu untuk istirahat sehingga pelanggan tidak salah datang 13. Disediakan brosur atau informasi mengenai tips penanganan hewan selama di perjalanan dan aklimatisasi setelah perjalanan jauh. 14. tampilan di aplikasi secara online masih perlu ditingkatkan dalam kemudahan dalam tampilan menu /dashboard menu utama sehingga dapat mempercepat pelayanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan.
Penjualan Baku Pembanding Farmakope Indonesia	1. Semoga selalu ada peningkatan dalam hal jenis baku pembanding 2. untuk pembelian baku pembanding setelah pengisian form tidak ada kolom status pembelian hanya ada kolom tgl pengambilan sedangkan surat perintah bayar blm muncul 3. Semoga kedepannya semakin baik

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	4. Mohon kedepannya dapat disediakan baku pembanding yang sulit diperoleh dan harganya cukup mahal 5. Pelayanan agar ditingkatkan menuju pelayanan prima 6. Lebih ditingkatkan kembali 7. Menambah lagi persediaan baku pembanding 8. Status pengiriman sampel di aplikasi kadang masih kurang update 9. Menambah lagi persediaan baku pembanding 10. Lebih ditingkatkan kembali 11. Perbanyak item Baku pembanding terutama untuk impurity nya 12. saya amat sangat dipermudah saat pemesanan dan pengambilan baku, petugas yang bekerja dan satpam sangat ramah dan memberi arahan yang jelas ketika mengambil baku, saya sangat puas atas pelayanannya. 13. Tidak ada, terima kasih atas pelayanannya 14. baik dan ramah mau membantu 15. Respon cepat dan ramah, untuk baku pembanding ada beberapa item yg tdk tersedia. 16. CoA hendaknya dibuat dengan lebih baik, rapi menggunakan kertas kop Label hendaknya diperbaiki sehingga tampak lebih profesional, rapi, enak dilihat, dan awet tidak mudah terhapus, bisa merujuk pada label - label reference standard USP atau JPRS Sebaiknya dimunculkan notifikasi pada setiap penyelesaian tahapan transaksi agar pembeli bisa lebih aware. Overall, pelayanan sangat mudah digunakan dan bagus. Terima kasih" 17. Semoga list baku pembanding nya di tambah karena sangat membantu sekali dalam pembelian baku pembanding 18. Pada COA baku pembanding yg diterbitkan sebaiknya ditambahkan keterangan tanggal expire date nya 19. Menambah item BPFI yg disediakan 20. Kedepannya diharapkan juga menyediakan baku pembanding untuk impurity sesuai yg ada di FI 21. Pelayanan sudah sangat baik, harap dipertahankan. Untuk saran mungkin untuk layanan penjualan hewan coba bisa juga dilakukan seperti penjualan BPFI 22. Fasilitas ac kurang dingin 23. Untuk fasilitas kemudahan akses cukup baik dan sangat memudahkan. 24. Item bpfi masih terbatas 25. Bisa dilakukan COD dengan pengantar ojek online. 26. sudah baik dlm menjalani permintaan 27. Sertifikat analisis baku pembanding baiknya di print dg kertas ukuran A4 agar bisa di scan dan dokumentasi. Kalau bisa juga dikirim ke email. 28. Sudah baik. Mohon pelayanan baiknya dipertahankan 29. Pertahankan dan lebih ditingkatkan 30. Semoga Lab BBP P3OMN semakin maju dalam memproduksi BPFI dan semakin banyak jenis BPFI yang bisa di produksi. Terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya selama ini 31. Kadar baku pembanding tertera pada vial 32. Persediaan baku agar lebih lengkap lagi 33. Tetap dipertahankan dan kalau bisa jauh lebih baik lagi 34. Agar dapat melengkapi item baku pembanding yang lainnya

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	35. Semoga lab BBP bisa memproduksi lebih banyak lagi jenis baku yang dibutuhkan untuk pengujian sehingga pengawasan terhadap produk semakin maksimal. Makin maju lab BBP 36. tingkatkan pelayanan 37. Semakin mengembangkan jenis baku pembanding sesuai kebutuhan, mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. 38. Mohon daftar baku pembanding diperbanyak dan menyediakan baku pembanding impurities 39. Permintaan baku dari balai ke pusat tahapannya semakin panjang, jika dulu kami cukup membuat surat permintaan, maka sekarang ditambah langkah memasukan permintaan ke infalabs, dan dengan berlakunya sistem sikd di balai kami sekarang langkahnya bertambah lagi, selain upload ke infalabs tapi juga upload ke sikd?????. Keuntungan pelayanan infalab adalah kami bisa tau stok baku yg ada di pusat dan sekarang pelayan baku lbh cepat, petugas jg sangat responsif menjawab pertanyaan dan memberi info,terimakasih 40. Akses untuk mendapatkan sertifikat baku baik yg lama atau yg baru perlu ditingkatkan 41. Sudah bagus pelayanannya. Bisa ditingkatkan lagi.. Terima kasih 42. sebaiknya seluruh standar yang ada pada farmakope dapat tersedia seluruhnya 43. Semoga bisa memfasilitasi pembelian baku pembanding dalam jumlah yang lebih banyak. 44. Tetap dipertahankan 45. Cukup baik 46. Agar dipertahankan pelayanannya yg baik ini 47. Tingkatkan terus pelayanan yang baik ini 48. Ditingkatkan lagi terkait pengiriman untuk pihak eksternal BBPOM 49. Pada aplikasi infalabs ditambahkan nomor CP yg bisa dihubungi atau ditambahkan fitur chat. Agar lebih mudah jika ada sesuatu hal yg akan ditanyakan tanpa hrs bingung menghub kemana. 50. Pelayanan semakin baik 51. Terus tingkatkan pelayanan prima tim baku pembanding 52. Lebih ditingkatkan lagi
Jasa Pengujian	1. Secara keseluruhan merasa puas 2. Sudah memuaskan 3. Jika ada yang ditanyakan agar lebih cepat jawabannya 4. Sudah baik 5. Pelayanan sudah sangat baik 6. Pelayanannya sangat ramah 7. Adanya penerimaan sampel atau pengujian di balai POM setiap kota sehingga tidak perlu datang ke lab Pusat 8. Hasil pengujian selain dapat diambil langsung juga dapat diberikan layanan kirim/antar..overall pelayanannya cepat dan sesuai jadwal terimakasih 9. Pelayanannya sudah baik, pertahankan 10. Mohon untuk report khusus pengujian iritasi kulit dan mata diberikan ke pelanggan, tidak hanya berupa hasil ujinya saja 11. Pelayanan sudah bagus mohon di sustain

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	12. Pelayanan yang diberikan sudah baik, dan memberikan respon yang cepat pada saat di konfirmasi dan menjelaskan dengan detail 13. Tetap dipertahankan
Kultur Bakteri	1. Pelayanan Prima Pasti Bisa 2. Maju terus PPPOMN makin banyak inovasi yang memudahkan 3. Pelayanan prima pasti bisa 4. Untuk dipertahankan, pengiriman sudah cepat 5. Maju terus PPPOMN makin banyak inovasi yang memudahkan 6. Untuk dipertahankan, pengiriman sudah cepat 7. Tidak ada saran dan masukan semua sudah terprogram dan jelas 8. Lebih lengkap lagi untuk kebutuhan yang disediakan 9. Kalau bisa lahan untuk parkir kendaraan bagi pengguna layanan disediakan lebih luas lagi 10. Pengiriman pesanan (untuk mikroba) sebaiknya dilakukan lebih cepat
Jasa Kalibrasi	1. agar terus dipertahankan 2. Penambahan ruang lingkup sesuai dengan kebutuhan pelanggan 3. dipertahankan
Jasa Uji Profisiensi	1. Akan lebih baik jika PUP yang ada bisa diakreditasi iso 17043:2010 2. pada kuesioner persepsi anti korupsi antara pertanyaan dan pilihan jawabannya tidak sinkron. 3. Untuk kuesioner pada halaman terakhir, pertanyaan dan pilihan jawaban kurang sesuai
Pelatihan	1. Sudah baik dan bisa lebih ditingkatkan lagi frekuensi untuk pelatihan bagi pegawai di UPT 2. Semoga ke depan dapat lebih sering diadakan pelatihan/webinar terkait teknis & manajemen laboratorium 3. Tingkatkan lagi pelayanannya 4. Baik untuk dipertahankan 5. Semoga menjadi lebih baik 6. Pelayanan sudah baik, pertahankan terus 7. Mohon izin memberikan usul agar dilakukan monev berkala terhadap pelaksanaan sampling dan pengujian regionalisasi, agar permasalahan-permasalahan yang timbul dapat segera diantisipasi.

16. Hasil SKM BBPOM di Banda Aceh

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Banda Aceh dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Banda Aceh
Tahun 2021 dan 2022**

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	27	34	25	31

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	84	39	59	35
Jumlah		111	73	80	66

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 66 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Banda Aceh terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,93** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **96,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Banda Aceh mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Banda Aceh tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Banda Aceh
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	93,33	91,16	-2,17
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,75	90,40	-3,35
U3	Waktu Penyelesaian	94,03	90,99	-3,04
U4	Biaya/Tarif	94,17	89,39	-4,78
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,54	91,16	-2,38
U6	Kompetensi Pelaksana	95,42	94,70	-0,72
U7	Perilaku Pelaksana	96,46	94,70	-1,76
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,42	93,69	-1,73
U9	Sarana dan Prasarana	93,75	91,16	-2,59
Nilai		94,43	91,93	-2,50

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Banda Aceh
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	93,01	94,09	93,55	91,40	93,55	96,24	95,70	93,55	93,55	93,85
Layanan Informasi dan Pengaduan	89,52	87,14	88,73	87,62	89,05	93,33	93,81	93,81	89,05	90,23

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. kalau bisa untuk sampel bb yang sudah selesai ditimbang ketika pengambilan hasil uji dan sisa sampelnya 2. Tingkatkan terus pelayanan kepada masyarakat karena masyarakat adalah hukum tertinggi 3. Saran saya ada baiknya tim pembimbing setiap saat memantau kegiatan kader dan masukan saya supaya kegiatan ini lebih transparan, baik mengenai jadwal, pembelajaran, kegiatan dan anggaran 4. Semoga balai pom di banda Aceh selalu dalam keadaan yang terbaik dan selalu sukses di setiap kegiatannya, in syaa allah, Aamiinn. 5. Alhamdulillah berjalan dengan lancar, semoga kedepannya lebih suksse 6. Semoga semua nya berjalan sesuai prosedurnya
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Saat ada pengaduan masyarakat kami mohon ada petugas BPOM langsung yang turun ke lapangan untuk tindakan cepat pelayanan awal, sehingga masyarakat tidak kecewa dan setiap ada kasus dengan cepat dan mudah mereka melapor 2. BPOM sangat bagus pelayanannya semoga tetap terbaik 3. Semoga kedepannya lebih baik lagi,. 4. Semoga dengan ada bimbingan dan arahan ni dapat teratasi dengan baik atas keamanan pangan kedepannyaSemoga kedepannya lebih baik 5. Sudah sangat baik 6. Fasilitas Toilet / wc diharapkan dapat lebih diperhatikan 7. Terimakasih telah melayani sepenuh hati 8. Pelayanannya sangat membantu 9. Berikan pelayanan yang terbaik buat masyarakat supaya lebih baik dan lebih baik lagi kedepannya Terima kasih ibu 10. Dengan adanya bimbingan juga tentang bahan pangan untuk pedagang akan memberikan dukungan yang lebih baik lagi kedepan nya, dengan keamanan pangan yang terjamin, 11. Semoga kegiatan Sosialisasi ini dapat terus berlanjut dan dapat menjangkau masyarakat lebih luas agar informasi yang diperoleh dapat menambah wawasan bagi setiap kalangan dimasyarakat 12. BPOM Dapat Diandalkan dalam Menjalankan Tugas dan penyuluhan. Dan mungkin Akses bagi kemudahan Masyarakat ,harus ada kantor cabang di setiap kabupaten/kota.

17. Hasil SKM BBPOM di Medan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Medan dilakukan terhadap 4 (empat) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Medan
Tahun 2021 dan 2022**

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	5	33	5	30
2	SKI	10	9	10	9
3	SKE		4		4
4	Layanan Informasi dan Pengaduan	50	61	44	53
Jumlah		65	107	59	96

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 96 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Medan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **94,64** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **92,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Medan mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Medan tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Medan
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	92,09	94,27	2,18
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,50	94,44	0,94
U3	Waktu Penyelesaian	92,00	94,44	2,44
U4	Biaya/Tarif	93,50	93,75	0,25
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,22	94,27	1,05
U6	Kompetensi Pelaksana	93,50	95,66	2,16
U7	Perilaku Pelaksana	93,22	95,49	2,27
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,94	95,14	2,20
U9	Sarana dan Prasarana	92,37	94,27	1,90
Nilai		92,93	94,64	1,71

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Medan
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	88,89	90,00	90,00	88,89	90,56	92,22	92,22	91,11	92,78	90,74
SKI	96,30	98,15	94,44	94,44	94,44	96,30	94,44	96,30	87,04	94,65
SKE	95,83	100,00	98,61	91,67	100,00	95,83	100,00	95,83	95,83	97,07
Layanan Informasi dan Pengaduan	96,86	95,91	96,65	96,54	95,91	97,48	97,17	97,17	96,23	96,66

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh masyarakat. 2. Agar tetap mempertahankan pelayanan yang sudah baik menjadi lebih baik lagi, terimakasih 3. Tetap memberikan pelayanan yg terbaik 4. Pelayanan sudah baik, tetap dipertahankan dan semakin ditingkatkan lagi. Good job and Bravo BBPOM Medan. 5. Petugas sangat aktif dan dapat memebrikan penjelasan dengan mudah di pahami dan dapat cepat di mengerti 6. Kami mengharapkan bisa mempertahankan kinerja yang sangat baik dipertahankan.
SKI	1. Kami sebagai pengurus CV. Mujur Jaya Mandiri sangat terbantuan saat pengajuan SKI di kantor Balai BPOM Medan. Bapak / Ibu kantor Balai POM Medan sangat terbuka dan selalu menolong / memberikan masukan ke kami sehingga mempermudah kami dalam membuat SKI maupun bertanya masalah peraturan lainnya yang tidak kami mengerti. Dan semua itu di lakukan tanpa meminta imbalan apapun. Sangat bersyukur memiliki Bapak / Ibu yang sangat baik di kantor Balai POM Medan. Mudah mudahan selalu begitu ya bapak / ibu. Cuma ucapan terima kasih yang dapat kami ucapkan atas bantuannya. 2. Bpom Medan mantap 3. Sukses BBPOM di Medan 4. Tetap bersemangat terus sesuai yg telah berjalan 5. Pertahankan tingkat pelayanannya yg sudah sangat baik. 6. Lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan publik dari segi apapun
SKE	1. Semoga kemudahan dan kecepatan pelayanan SKE seperti saat ini dapat tetap dipertahankan. 2. Sangat Puas saat melalukan Proses SKE, petugas BPOM membantu jika ada hal2 yg kami tidak ketahui dan dijelaskan dengan jelas , ramah juga sopan 3. Agar tetap ditingkatkan servicenya
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayanan informasi sangat baik dan sangat membantu sekali dalam proses kepengurusan perizinan 2. Semoga Pelayanan dapat terus ditingkatkan. Terimakasih

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	3. Pelayanan dan Informasi yang diberikan cukup jelas dan mudah dipahami 4. Semoga Pelayanan di BBPOM Medan dapat terus ditingkatkan 5. semoga pelayanan semakin ditingkatkan 6. Supaya kualitas pelayanan semakin di tingkat kan 7. Semoga kedepannya dapat berjalan dengan baik. 8. Semoga BPOM Medan semakin meningkatkan pelaksanaan pelayanannya dalam masyarakat khususnya siswa siswi./ warga sekolah SMP Negeri 2 Tanah Jawa. 9. Pelayanan sudah baik namun garis koordinasi tupoksi ke instansi terkait di kabupaten perlu ditingkatkan 10. Semoga ke depannya bisa jauh lebih maksimal lagi dalam pelayanan publik 11. Pekerjaan harus dilakukan dengan baik, ikhlas tanpa pamrih. Melayani dengan penuh kesabaran 12. Tingkat pelayan sangat baik dan semoga konsisten selalu kedepannya 13. Pelayanan sudah bagus dan dipertahankan 14. Petugas sangat aktif dan dapat memberikan penjelasan dengan mudah di pahami dan dapat cepat di mengerti

18. Hasil SKM BBPOM di Padang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Padang dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Padang Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	16	14	15	14
2	SKI/SKE	1	1	1	1
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	80	50	66	44
Jumlah		97	65	82	59

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 59 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Padang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,65** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **90,50**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Padang mendapat kategori **A (Sangat Baik)**,

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Padang tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Padang
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	92,07	88,98	-3,09
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,09	90,40	-2,69
U3	Waktu Penyelesaian	92,07	90,96	-1,11
U4	Biaya/Tarif	92,07	91,53	-0,54
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,46	91,53	0,07
U6	Kompetensi Pelaksana	95,33	91,53	-3,80
U7	Perilaku Pelaksana	96,75	96,33	-0,42
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,89	92,37	-0,52
U9	Sarana dan Prasarana	92,48	91,24	-1,24
Nilai		93,13	91,65	-1,48

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Padang
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	90,48	90,48	89,29	90,48	91,67	90,48	92,86	90,48	88,10	90,48
SKI/SKE	16,67	66,67	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	85,19
Layanan Informasi dan Pengaduan	90,15	90,91	91,67	91,67	91,29	91,67	97,35	92,80	92,05	92,17

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Semoga hasil pengujian bisa diterima secara elektronik juga 2. Semoga lebih baik lagi kedepannya 3. Tetap pertahankan pelayanan terbaiknya 4. Sangat memuaskan, mohon dipertahankan 5. Bpom harus maju dan bisa melayani masyarakat dengan baik 6. Sudah sangat bagus 7. Tingkatkan terus pelayanan 8. Reagen selalu tersedia dan jangka waktu keluarnya hasil uji tidak terlalu molor

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	9. Semoga ke depannya pengujian di BPOM lebih dilengkapi lagi misalnya untuk pengujian Uji Timbal terhadap beras dll. Selain itu, semoga stok reagent di BPOM selalu ready, karena pengalaman terdahulu (th 2021) didapati reagen nya sdg kosong sehingga mundur untuk melakukan pendaftaran pengujian. 10. Pertahankan pelayanannya 11. Sudah sangat baik dalam pelayanan pengujian
SKI/SKE	Alhamdulillah proses SKE kami sedang berproses semoga segera tuntas
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Saran saya agar lebih di transparan jika pengaduan sudah ditangani langsung ke lokasi yang dilaporkan pak.agar yang pelapor lebih puas 2. Sudah bagus pelayanannya, dipertahankan. Kalau bisa ada edukasi ke daerah2 untuk cara mengajukan md bpom berupa workshop/seminar. 3. Pelayanan sudah baik, sekarang bisa konsultasi secara online, pertahankan kualitas yang sudah ada. 4. Pengembangan informasi lebih luas sehingga terjangkau oleh masyarakat untuk mengetahui informasi yg diperlukan 5. Semoga BPOM Padang lebih sukses dan mampu memberikan pelayanan yang lebih bagus untuk semuanya. 6. Semoga makin baik lagi kedepannya. 7. Tetap pertahankan kualitas pelayanan BPOM padang yang sangat memberikan informasi secara lengkap, jelas dan respon cepat 8. Ada perubahan dlm kenyamanan pelayanan dg petugas yg profesional pertahankan 9. Tempat pelayanan nyaman dan profesional 10. Pelayanan sudah bagus, tingkatkan terus 11. Tetap konsisten dalam pelayanan yang ramah 12. Sangat bagus, tetap dipertahankan 13. Sudah sangat baik, tingkatkan lagi 14. Memuaskan informasi mudah dipahami 15. Untuk kami UMKM agar diberikan kemudahan dalam penyelesaian izin dan dengan biaya yang rendah. Kalau ada pelatihan pelatihan dari BPOM agar mengikut sertakan kami UMKM yang kecil ini . 16. Dilayani dengan baik dan mendapat keterangan yang memuaskan 17. Layanan sangat baik, tingkatkan 18. Sangat memuaskan 19. Pelayanan yang telah diberikan sudah sangat baik dan cukup 20. Pelayannya sudah bagus cepat dan tanggap 21. Untuk informasi dan pelayanannya sudah sangat baik, semoga kedepannya akan menjadi lebih baik lagi. 22. Semoga selalu konsisten dengan pelayanan yang ramah baik dan sangat membantu, dan terima kasih 23. Semoga lebih baik dan selalu sukses,serta mempertahankan kualitas pelayanan yang baik.

19. Hasil SKM BBPOM di Pekanbaru

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Pekanbaru dilakukan terhadap 4 (empat) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Pekanbaru Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	4	7	4	6
2	SKI	1	1	1	1
3	SKE		2		2
4	Layanan Informasi dan Pengaduan	172	112	119	86
Jumlah		177	122	124	95

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 95 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Pekanbaru terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **96,84** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **93,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Pekanbaru mendapat **kategori A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Pekanbaru tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Pekanbaru Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	92,34	96,32	3,98
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,40	96,67	5,27
U3	Waktu Penyelesaian	92,43	96,67	4,24
U4	Biaya/Tarif	92,61	97,02	4,41
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,34	96,49	4,15
U6	Kompetensi Pelaksana	94,76	97,37	2,61
U7	Perilaku Pelaksana	95,16	97,54	2,38
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,68	97,37	3,69
U9	Sarana dan Prasarana	91,26	96,14	4,88
Nilai		92,89	96,84	3,95

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Pekanbaru
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
SKI	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
SKE	100,00	91,67	91,67	100,00	91,67	91,67	100,00	100,00	100,00	96,30
Layanan Informasi dan Pengaduan	95,93	96,51	96,51	96,71	96,32	97,29	97,29	97,09	95,74	96,60

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Semoga BPOM lebih baik lagi kedepannya dan menjadi pelayanan publik yang berguna bagi masyarakat 2. Pelayanan sangat bagus dan cepat 3. Pertahankan dan optimalkan pelayanan 4. Tetap pertahankan 5. Pelayanannya sangat cepat, tepat dan profesional
SKI	-
SKE	1. Pelayanan sudah bagus semoga dapat dipertahankan 2. Pelayanan sudah bagus
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Semoga BBPOM di Pekanbaru tetap berkualitas pelayanannya, OKE, 2. Pelayanan di BBPOM di Pekanbaru sangat bagus yang sudah bagus di pertahankan ya, tingkatan lagi untuk mendapatkan hal-hal yang baru 3. Semoga UMKM terus dibimbing oleh pihak BPOM agar dapat meningkatkan kualitas produknya 4. Mantap dan terus tingkatkan 5. Pertahankan pelayanannya lebih baik, 6. Lanjutkan, tetap jaga integritas dan profesionalitas 7. Perlu koordinasi lebih intensif dengan dinas teknis terkait/penyuluh instansi terkait 8. Balai Besar POM di Pekanbaru agar tetap memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat di segala bidangnya, 9. Saran : semoga kegiatan BPOM ini makin jaya dan sukses kedepannya 10. Pelayanan bagus dan kedepannya lebih baik lagi 11. Untuk penjelasan yang diberikan kurang jelas tentang pemaparan tentang biaya yang dibutuhkan untuk pengurusan izin, Apakah gratis atau ada biaya lainnya, Untuk penjelasan lainnya dalam pengurusan izin sudah cukup jelas 12. Semoga makin maju dan sukses dalam menjalankan tugas yang diemban 13. Persyaratan pengurusan bisa lebih simple 14. Akan lebih baik jika diadakan sosialisasi mengenai pelayanan dan pengaduan, karena tidak sedikit orang yang tidak memahami persyaratan dan bagaimana cara melakukan pengaduan yang baik, 15. Alhamdulillah selama dalam pengurusan izin ini para ibu-ibu di kantor BBPOM sangat ramah dan selalu membantu kami dalam mewujudkan tercapainya izin

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	kami para wirausaha ini agar segera cepat keluar,, terimakasih Bu Uci,Bu Yosi Bu Ani Bu nata Bu Yustina,,dan ibu ibu yg lain,,semoga kedepannya pegawai BBPOM pekanbaru tetap selalu mengayomi dn memberikan layanan terbaik buat kami,, masukan dari saya semoga pelatihan berikutnya lebih bnyak praktek seperti diskusi dan problem solving,, terimakasih sebelumnya pak Bu,, 16. Agar bpom tetap membuat event seperti duta jamu dan kosmetik agar bpom memiliki tangan untuk bisa menyebar luaskan edukasi sehingga tidak tersebarnya berita berita hoax, dan terimakasih untuk bpom sudah menjadi wadah untuk generasi sekarang dalam menambah ilmu dan pengalaman 17. menjadi lebih baik lagi dan selalu sedia untuk membantu masyarakat 18. tetap berikan layanan terbaik 19. Semoga lebih baik kedepannya dan sudah sangat bagus 20. Terima kasih BPOM atas informasinya yang sangat bermanfaat 21. Tidak ada saran dan kritik yg dapat diberikan. Karna kinerja yang bagus sudah membangun kepuasan dan sesuai dengan yg diinginkan 22. Pelayanannya sangat bagus, saya berharap BBPOM Pekanbaru semakin Jaya, Sukses selalu 23. Terimah kasih BPOM dan pelayanan nya sangat bagus 24. Terimakasih BPOM atas informasi yang telah di berikan. Semoga BPOM selalu maju dan lancarr 25. Terimakasih atas pelayanan yang di berikan

20. Hasil SKM BBPOM di Palembang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Palembang dilakukan terhadap 4 (empat) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Palembang Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	15	103	14	81
2	SKI	2	1	2	1
3	SKE		1		1
4	Layanan Informasi dan Pengaduan	46	36	41	33
Jumlah		63	141	57	116

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 116 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Palembang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **90,93** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **92,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Palembang mendapat kategori **A (Sangat**

Baik), Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Palembang tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Palembang
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	89,47	88,94	-0,53
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,06	89,51	-0,55
U3	Waktu Penyelesaian	91,62	90,66	-0,96
U4	Biaya/Tarif	92,11	91,67	-0,44
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,40	90,66	-1,74
U6	Kompetensi Pelaksana	94,44	92,82	-1,62
U7	Perilaku Pelaksana	94,74	93,68	-1,06
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,15	90,80	-3,35
U9	Sarana dan Prasarana	90,94	89,66	-1,28
Nilai		92,21	90,93	-1,28

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Palembang
Tahun 2021**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	90,12	90,33	91,91	92,59	92,18	94,03	94,03	91,36	91,77	92,04
SKI	100,00	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
SKE	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33
Layanan Informasi dan Pengaduan	85,86	87,37	87,54	89,39	86,87	89,90	92,93	83,39	84,34	88,18

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Untuk BBPOM pusat aplikasi onlinenya, tetralu lama dalm membalas komunikasinya 2. Pelayanan selama ini baik pertahankan 3. Semoga melakukan tugas dan fungsi sesuai amanah dan menjalankan dengan sebaik baiknya serta melakukan pengujian yg sesuai ketentuan 4. Semoga BBPOM di Palembang semakin kompak dan sukses terus kedepannya 5. Agar pelayanan yang sudah baik agar terus ditingkatkan 6. Semoga kedepannya BPOM dapat lebih memasyarakat sehingga masyarakat dapat memahami pentingnya BPOM dalam produk yg mereka produksi

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	7. Semoga BBPOM Palembang tetap menjalankan pelayanan yang baik dan lebih baik lagi 8. Pelayanan dan Integritas Instansi lebih ditingkatkan lagi. Semuanya sudah cukup baik dan perlu untuk dipertahankan kedepannya. Kalau bisa lebih baik lagi dari ini. Semangat untuk BPOM Palembang 9. Semoga selalu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat terutama terkait urusan pengujian dan perizinan yang ada di BBPOM Palembang 10. Pertahankan yang sudah baik 11. Informasi regulasi terbaru sebaiknya di sosialisasi lebih cepat dan sarana terkait cepat memahami nya 12. Keep going. Semangat perbaikan. TOP. (-) Kecepatan tindak lanjut dari evaluator di website ereg.bpom 13. Mohon lebih dipercepat hasil dari labnya, apabila memungkinkan. 14. Sudah sangat baik dan tingkatkan lagi kedepannya 15. Selalu jadi yang terbaik 16. Semoga pelayanan tetap jd yg terbaik
SKI	-
SKE	-
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pertahankan dan tingkatkan lagi sehingga menjadi yg lebih baik lagi 2. Sistem pembayaran cukup bagus, tetapi lebih mudah lagi jika disediakan sarana ATM di lokasi 3. Tetap mempermudah persyaratan dalam mendapatkan pelayanan 4. Jika jumlah personil di setiap bagian di tambah lagi, pastinya hasilnya akan lebih baik lagi 5. Pelayanan dari BPOM baik pertanyaan dari dinas kesehatan maupun pertanyaan masyarakat yang dibantu jawab oleh BPOM dijawab dengan baik. Semoga pendampingan dan pelayanan BPOM semakin baik lagi 6. Semoga bbpom Palembang tetap menjadi mitra buat para pelaku usaha farmasi di Palembang, trims 7. Harap di pertahankan kebijakan dan pelayanan yang sudah bagus dan sangat baik 8. Semua karyawan dari Pimpinan sampai dengan staff nya menunaikan tugas dengan sangat baik, kompeten dan berkualitas, penuh rasa tanggung jawab, disiplin yang tinggi, dan selalu menegakkan kejujuran, dan yang tak kalah pentingnya semua karyawan dalam bekerja dan bertugas selalu menjaga moralitas dan menegakkan integritas yang BAIK untuk semua karyawan, pertahankan kompetensi dan kualitas kerja yang telah baik dan integritas yang tinggi yg telah di jalankan selama ini, terimakasih ,tetap semangat selalu! 9. Pelayanan di BPOM Palembang sangat bagus ,terbuka Transparan, dan cepat. tolong dipertahankan

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	10. Untuk kenyamanan dan fasilitas bisa dipertahankan bahkan bisa ditingkatkan 11. Semoga selalu dapat memberikan pelayanan yang terbaik 12. Semoga Balai POM Palembang tetap konsisten dalam melaksanakan kinerja dan program-program yg ada. 13. Lebih adanya pembinaan, pengarahan, pendekatan tidak membuat takut atau stress jejaring baik PBF, APOTIK dan TOKO OBAT BERIZIN 14. Terkait dengan pelaksanaan tugas, BPOM sdh sangat membantu dalam penanganan makanan berbahaya yg dpt merusak kehidupan umat manusia, seperti kmrn sdh lgsg action salah satu nya bekerjasama dg pihak terkait membongkar gudang mie terkandung borat 15. Pelayanan yang sudah baik agar tetap dipertahankan

21. Hasil SKM BBPOM di Bandar Lampung

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Bandar Lampung dilakukan terhadap 4 (empat) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Bandar Lampung Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	14	9	14	16
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	32	77	30	66
3	SKI	2	1	2	1
4	SKE		1		1
Jumlah		48	88	46	75

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 75 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Bandar Lampung terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **95,62** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **93,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Bandar Lampung mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Bandar Lampung tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Bandar Lampung Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	93,84	96,00	2,16
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,75	95,78	3,03
U3	Waktu Penyelesaian	90,94	95,48	4,54
U4	Biaya/Tarif	93,84	96,22	2,38
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,93	94,89	-0,04
U6	Kompetensi Pelaksana	94,57	95,33	0,76
U7	Perilaku Pelaksana	95,65	96,67	1,02
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,74	95,78	-0,96
U9	Sarana dan Prasarana	95,65	94,44	-1,21
Nilai		94,32	95,62	1,30

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Bandar Lampung Tahun 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	98.15	96.30	95.68	92.59	92.59	92.59	92.59	90.74	92.59	93.76
Layanan Informasi dan Pengaduan	96.09	95.83	95.57	96.61	95.05	95.83	97.14	96.61	94.79	95.95
SKI	83.33	100,00	83.33	100,00	100,00	83.33	100,00	83.33	83.33	90.74
SKE	83.33	83.33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	96.30

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. BPOM di tingkat kota Bandar Lampung menurut saya sangat profesional dalam bekerja. Sangat ramah, hangat, dan membantu jika kami sebagai klien menemui kesulitan. Kritik dan saran saya hanya untuk BPOM pusat, karena harus menunggu lama dalam setiap hal. Seperti menunggu konfirmasi denah, acc head accoun + acc sub account, acc no notifikasi. Sangat diharapkan agar menambah pegawai apabila memang tidak tertangan menangani klien seluruh Indonesia. 2. Sudah baik lanjutkan perjuanganmu 3. Pertahankan yang sudah ada 4. Mantap pokoknya jaya selalu 5. Sangat baik untuk menbah ilmu pengetahuan 6. Sangat baik untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sudah baik dan bisa semakin baik lagi 2. Saya sangat terbantu sekali melalui BPOM ini bisa memilih produk dan pangan yg baik dan sehat 3. Sampai saat ini pelayanan BB POM Bandar Lampung menurut saya lembaga terbaik, banyak kemudahan yang saya terima (responsif, transparan, komunikatif, jemput bola, dan problem solver). Ke depannya bisa menjadi lebih baik. SUKSES SELALU BB POM BANDAR LAMPUNG. 4. Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Bandar Lampung telah berjalan dengan sangat baik, semoga kualitas layanan publik tersebut dapat terus ditingkatkan. 5. Sangat baik pelayanan dan ramah 6. Tetap melayani pelanggan dengan kualitas pelayanan prima 7. Pelayanan sudah sangat baik terima kasih 8. Sangat baik dan sangat memuaskan. Sangat ramah 9. Pelatihan seperti ini setidaknya lbh sering diadakan agar org semakin paham ttg bahayanya bahan2 yg terdpt diproduksi makanan yg kita beli/olah 10. Semoga BPOM menjadi lembaga yang lebih baik lagi kedepannya dan mempertahankan integritasnya 11. Pelayanan informasi dan pengaduan BPOM Lampung sangat baik dan sangat komunikatif, semoga semakin baik di masa depan 12. Ruang Galaxy Edukasi agar diperlebar dan dilengkapi Dengan produk yang boleh dan tidak boleh dikonsumsi 13. Pelayanan sangat memuaskan. Mahasiswa dan dosen merasakan manfaat yg luar biasa saat melakukan fieldtrip ke BPOM. Terima kasih BPOM untuk kesempatannya
SKI	-
SKE	Kinerja Badan POM Lampung Sangat Jujur dan Bebas dari Korupsi, Saya sebagai pelaku usaha merasakan itu. Luar Biasa kinerja Badan POM

22. Hasil SKM BBPOM di Jakarta

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Jakarta dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Jakarta Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	4	3	4	2
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	353	703	184	249
Jumlah		357	706	188	251

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 251 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Jakarta terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **96,03** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **91,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Jakarta mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Jakarta tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Jakarta
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	95,30	94,62	-0,68
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,24	94,62	0,38
U3	Waktu Penyelesaian	95,45	95,84	0,39
U4	Biaya/Tarif	95,74	95,88	0,14
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,30	95,75	0,45
U6	Kompetensi Pelaksana	96,19	96,88	0,69
U7	Perilaku Pelaksana	96,81	97,41	0,6
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,10	96,61	0,51
U9	Sarana dan Prasarana	95,39	96,68	1,29
Nilai		95,61	96,03	0,42

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Jakarta
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	100,00	100,00	97,22	100,00	100,00	100,00	100,00	91,67	100,00	98,77
Layanan Informasi dan Pengaduan	94,58	94,58	95,83	95,85	95,72	96,85	97,39	96,65	96,65	96,01

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Bagus - Good 100 % 2. Website perlu ditingkatkan lagi dan aplikatif untuk produk-produk dan persyaratan perizinan 3. Terima kasih telah diberikan jawaban yang sangat jelas, padat dan terpercaya

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Semoga konsultasi via WA selalu ada 2. Semoga untuk bagian proses perizinannya lebih cepat seperti bagian pelayanan informasi dan pengaduan 3. Respon chat agar lebih cepat 4. Tetap lanjutkan pelayanan yang sudah istimewa ini dan terus berikan dukungan untuk terciptanya masyarakat yang selalu berkarya 5. Mohon untuk dapat aktif untuk customer service pada layanan telpon 6. semoga bisa mempertahankan kinerja baiknya untuk masyarakat 7. So Far sudah sangat kooperatif, semoga selalu dipertahankan kualitasnya 8. sudah sangat baik, mohon dipertahankan 9. Lebih cepat layanan online seperti whatsapp daripada harus tatap muka yang memerlukan antrian 10. Pertahankan mutu layanan publik yang sudah bagus 11. Respon via WA sangat cepat dan jelas terima kasih 12. Tetap di pertahankan yang sudah ada dan terus ditingkatkan 13. Sudah bagus dan sangat membantu 14. Sangat membantu umkm dalam mengembangkan usahanya 15. Mereka semua bekerja sangat profesional dan sangat bijak khususnya menangani UMKM, Saya terbantu terima kasih BBPOM Jakarta 16. Tingkatkan terus pelayanan publik, semoga BBPOM Jakarta makin jaya 17. Lebih terkoordinasi dengan RPO 18. Pelayanannya sudah maksimal bagus dan terus dipertahankan 19. Semoga BPOM memudahkan para pelaku usaha 20. layanan publik yg diberikan BPOM tahun 2022 udah cakep bener dah 21. Pelayanan sudah bagus sekali, menjelaskannya sungguh luar biasa jelas 22. Semua sudah dijelaskan dengan baik 23. untuk dapat selalu meningkatkan mutu pelayanan, 24. Tetap bersih, jujur dan berintegritas 25. Terus tingkatkan yang udah bagusnya 26. Semoga yang sudah bagus dapat dipertahankan 27. Standarisasi pelayanan sudah sangat baik, semoga akan selalu memiliki integritas tinggi dalam melayani 28. semoga program ini makin sukses dan dapat memberikan banyak informasi lagi 29. Tolong segera diadakan tatap muka agar bisa lebih memadai dan lebih enak dan adakan training terupdate minimal setahun sekali bagi APJ PBFBO 30. Bisa jadikan 1 web tentang pasal-pasal dan ketentuan agar mudah dipahami 31. Lebih sering lagi mengedukasi UMKM terkait binaan dan keamanan pangan

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	32. Waktu antrian PSB agar dipercepat 33. Adanya permintaan yang banyak dari UMKM untuk pengurusan izin edar, selayaknya ditambah tenaga kerjanya 34. Pertahankan kemudahan untuk mengakses pelayanan publik 35. Ada di setiap kelurahan atau kecamatan kegiatan kerling 36. Terima kasih sudah sangat baik dalam layanan publik ini 37. Jaraknya terlalu jauh dari Jakarta Barat 38. Mutu pelayanan sudah sangat baik dan prima, pertahankan dan tingkatkan dengan inovasi-inovasi baru 39. Personil diperbanyak 40. Harus di pertahankan kualitas nya karena sudah sangat bagus sekali 41. Sangat baik dan informatif, terima kasih 42. masukan dari saya program ini dan pelayanan ini sangat bagus dan membantu bagi masyarakat yang berusaha di bidang makanan, harapannya program ini dapat terus diperluas dan dikembangkan untuk masyarakat 43. Kedepannya untuk pelayanan mungkin lebih ditingkatkan kembali 44. semoga permohonan saya dapat berjalan lancar 45. Semoga pelayanan semakin baik kedepannya 46. Terima kasih karena telah memberikan pelayanan dengan baik 47. Sudah sangat membantu dalam memberikan penjelasan saat konsultasi tetap pertahankan 48. Lebih diperbanyak pendampingan bagi pelaku usaha 49. BBPOM Jakarta luar biasa, top markotop 50. Perbanyak informasi terupdate peraturan dari balai pom 51. Dengan adanya layanan ini sangat membantu mempermudah kami 52. Lebih banyak memberikan informasi melalui media yg mudah dijangkau supaya lebih banyak juga pelaku bisnis UMK yg tau BPOM 53. program bimbingan teknis kategori pangan dan label sangat membantu karena didampingi langsung oleh narasumber dan pakarnya 54. Mohon tetap dipertahankan pelayanan publik seperti sekarang ini 55. Harus dilakukan penyaringan sesuai standar BPOM sebelum diajukan ke BBPOM di Jakarta 56. SAngat membantu sekali, yang penting masyarakat sigap mencari informasi saya sudah pernah berkonsultasi juga di mal pelayanan publik, terima kasih BBPOM Jakarta 57. semoga bisa membantu mengembangkan umkm indonesia 58. Cukup bagus dan sangat membantu 59. Lanjutkan memudahkan dan membimbing UMKM 60. Baik sekali dalam memberikan saran yang membangun, thanks 61. Lebih mempermudah dan membantu proses pencapaian legalitas BPOM bagi umkm

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	62. Mohon untuk eksekusi secepatnya dan sebanyak2nya untuk umkm agar cepat naik kelas, agar makanan Indonesia juga mendapat lebih banyak peluang ekspor dan bisa menyerap tenaga kerja, Terima Kasih 63. Sangat puas dengan pelayanan BPOM 64. Respon / balasan pada media whatsapp mohon dipercepat 65. Mohon untuk disediakan infografis mengenai alur terkait cara perubahan akun notifikos atau informasi lainnya dalam bentuk infografis agar dapat dengan mudah dipahami 66. prosesnya terlalu lama 67. Untuk dimudahkan pembuatan administrasi

23. Hasil SKM BBPOM di Bandung

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Bandung dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Bandung Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	13	6	13	6
2	SKI/SKE	1	3	1	3
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	465	591	211	233
Jumlah		479	600	225	242

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 242 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Bandung terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,27** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **88,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Bandung mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Bandung tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Bandung Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	91,19	90,98	-0,21

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,81	90,08	-0,73
U3	Waktu Penyelesaian	93,43	91,83	-1,60
U4	Biaya/Tarif	93,11	91,32	-1,79
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,48	91,67	0,19
U6	Kompetensi Pelaksana	95,48	94,15	-1,33
U7	Perilaku Pelaksana	97,11	95,80	-1,31
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,15	94,01	-0,14
U9	Sarana dan Prasarana	92,67	91,53	-1,14
Nilai		93,27	92,37	-0,90

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Bandung Tahun 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	94,44	97,22	95,37	100,00	97,22	97,22	94,44	100,00	94,44	96,71
SKI/SKE	90,84	89,84	91,70	90,99	91,42	94,06	95,78	93,85	91,42	92,21
Layanan Informasi dan Pengaduan	94,44	94,44	94,44	100,00	100,00	94,44	100,00	94,44	94,44	96,30

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	-
SKI/SKE	1. Pertahankan pelayanan yang sudah baik 2. Semoga mempertahankan integritas dan pelayanan yang sudah sesuai
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Lebih di permudah persyaratan administratif nya soalnya terlalu banyak, mudah2an bisa di buat simple seperti buat izin PIRT 2. Survey Terlalu Panjang, Tidak Memotivasi Untuk Melakukan Lagi, Fokus Pada Hal Yg Penting Untuk Pelayanan, Mohon Dibuat Lebih Singkat, Terima Kasih, 3. Lebih di tingkatkan lagi, terutama dalam memberikan estimasi waktu pengerjaan suatu ijin 4. Pelayanan BPOM terhadap sekolah harap diperluas, supaya ketahanan pangan dapat segera terwujud 5. Semoga kabayan dan BBPOM Bandung tetap exsis selalu dalam membantu para UMKM didesa

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	6. Pelayanan jalur pribadi via WhatsApp, diluar jam kerja On line, mohon bisa diakomodir selama 1-2 jam sejak pelayanan sudah tutup off-line, 7. Selama menunggu, harap diberikan cemilan dong, Lalu perangkat komputer dan jaringan jangan lemot-lemot, buang waktu banyak 8. internetnya tolong ditingkatkan karena lemot 9. Cukup Baik, Better Cantumkan Nama Admin Yang Menjawab Seperti di Halo Bpom Terima Kasih 10. Sebenarnya untuk petugas sudah cukup baik dalam menjawab pertanyaan dan sangat sopan, Mungkin perlu diperkaya lagi sehingga tidak terpatok pada jawaban umum apabila ada case khusus, 11. Pelayanan mengenai informasi dan keluhan sudah bagus, kedepannya mungkin dipilih saja sumber hotline utama antara medsos, WA, ataupun melalui website dari BPOM sendiri dengan fitur online chat 12. Mohon untuk lebih gencar lagi buat sosialisasi nya terhadap program program layanan BPOM yang bersifat daring/online, agar kami bisa lebih mudah memilih layanan yang akan diambil, 13. kami harap untuk kedepannya proses untuk penetapan BPOM lebih dipermudah lagi terlebih terhadap usaha yang kurang paham mengenai online 14. Pelayanan sudah cukup baik, mohon dipertahankan kualitasnya 15. sangat baik pelayanan bpom 16. pelayanannya bagus dan cukup membantu 17. Sangat baik,tetap di pertahankan dalam pelayanan kepada konsumen 18. Pelayanan sangat baik & fast respon 19. sudah bagus, pertahankan/tingkatkan 20. Pelayanan tetap di pertahankan 21. Terimakasih atas layanannya 22. petugasnya sangat ramah, pertahankan 23. Terima kasih, senang bekerjasama dengan BBPOM Bandung 24. Terima kasih sudah dilayani dengan baik sukses selalu 25. Semoga di pertahankan dan lebih di tingkatkan 26. sudah cukup baik pelayanan bpom bandung 27. sangat membantu dan bagus sekali pelayanannya 28. sangat baik dan ramah pelayanannya

24. Hasil SKM BBPOM di Semarang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Semarang dilakukan terhadap 4 (empat) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Semarang
Tahun 2021 dan 2022**

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	9	15	9	14
2	SKI	32	19	30	18
3	SKE		8		8
4	Layanan Informasi dan Pengaduan	230	180	144	123
Jumlah		271	222	183	163

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 163 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Semarang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **94,18** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **91,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Semarang mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Semarang tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Semarang
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	91,62	94,07	2,45
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,71	94,17	2,46
U3	Waktu Penyelesaian	90,80	94,07	3,27
U4	Biaya/Tarif	91,53	93,97	2,44
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,26	93,15	1,89
U6	Kompetensi Pelaksana	92,71	94,48	1,77
U7	Perilaku Pelaksana	94,72	96,52	1,8
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,44	94,27	1,83
U9	Sarana dan Prasarana	89,80	92,94	3,14
Nilai		91,84	94,18	2,34

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Semarang
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	86,90	88,10	84,92	90,48	88,10	88,10	91,67	88,10	88,10	88,27
Layanan Informasi dan Pengaduan	95,26	94,99	95,08	94,58	93,77	95,66	97,43	95,66	94,31	95,19

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
SKI	91,67	92,59	93,52	93,52	92,59	91,67	94,44	88,89	87,04	91,77
SKE	93,75	95,83	95,83	91,67	93,75	93,75	95,83	95,83	93,75	94,44

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	- Adanya aplikasi <i>online</i> yang memuat informasi biaya uji dan informasi selesai uji sampel. - Adanya softcopy sertifikat hasil uji yang dapat diperoleh secara elektronik. - Adanya pencantuman QR Code pada sertifikat hasil uji agar tidak mudah dipalsukan. - semoga lebih baik dari tahun ke tahun dan kerjasama semakin baik - Diperbanyak jumlah kuota pemeriksaan sampel - Semoga hasil laboratorium dapat berupa softcopy yang dapat dikirimkan melalui email. Sehingga konsumen juga mendapatkan hasil pengujian lebih cepat dan meningkatkan kualitas layanan. Mungkin dengan mencantumkan QR code dalam setiap halaman di hasil lab dapat menambah keamanan untuk hasil tersebut supaya tidak mudah dipalsukan (seperti kasus pemalsuan hasil lab PCR yang dulu pernah terjadi). Saran yang lain jika memungkinkan hasil lab dapat diupload dan diakses secara online, jadi terkumpul beberapa hasil pengujian sebelumnya. Seperti yang telah dilakukan misal oleh Prodia. Jadi konsumen bisa login menggunakan akunnya sendiri dan bisa mengakses list pengujian yang telah dilakukan di lab uji Bpom - Tahap pelayanan pengujian cepat, dan dalam pelayanan sangat baik - Apabila memungkinkan ada system/aplikasi online di web bpom untuk kita bisa memperkirakan/mensimulasikan biaya pengujian sampel sehingga kita tidak perlu menunggu untuk dihitung oleh petugas - Saran saja untuk Proses awal sampai mendapatkan rekom bagi UKM masih mudah namun ketika masuk tahap aplikasi E-reg itu sangat tidak mudah bagi para pelaku UKM, mgkn perlu diperbaiki dan dipercepat proses pelayanannya dan diperjelas diawal oleh evaluator ketika ada kesalahan jadi Revisi cukup sekali supaya meminimalisir waktu proses pengajuan NIE, namun kenyataan pada saat ini semua mengeluhkan akan sulitnya mendapatkan NIE dr BPOM, padahal secara uji analisa sudah layak, secara survey sarana prasarana sudah memenuhi, mohon untuk menjadi periksa dan mohon dibantu pencerahannya, agar para UKM merasa tidak jenuh dalam mengurus NIE. Terimakasih.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	10. Puas dengan pelayanan BPOM 11. Pelayanan dan kerjasama sudah berjalan baik 12. Semoga tetap baik dalam memberikan pelayanan 13. Pelayanan sudah baik, dipertahankan dan ditingkatkan 14. Pelayanan petugas lebih ditingkatkan Lagi kecepatan prosesnya 15. Sudah baik, murah dan cepat
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Agar sosialisasi tentang Obat dan Makanan ditingkatkan 2. Agar sering sosialisasi di sekolah/pondok pesantren 3. Sering berbagi informasi ke lintas sektor 4. Petugas yang kooperatif sangat mendukung kemudahan dalam proses perijinan 5. Tingkatkan Kualitas BPOM yang sudah baik 6. Saya sangat berterima kasih kpd petugas yg melayani saat saya membutuhkan penjelasan mengenai prosedur dan tata cara ijin BPOM mendirikan pabrik kosmetika. Petugas memberikan penjelasan secara rinci, dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan kepada saya. Pelayanannya ramah dan sangat profesional. 7. Semoga Allah memberkahi lembaga ini dan senantiasa menjaga personil yang jujur dan amanah di lembaga ini agar BPOM tidak lagi menjadi momok (pandangan sinis) bagi pelaku industri. Semoga kebaikan-kebaikan yang saya terima dari lembaga ini (BPOM Jateng) juga terjadi di daerah2 lain karena saya masih mendengar di daerah2 lain suara tentang BPOM tidak seindah yang saya alami. Barakallahu fikum. 8. Pertahankan BPOM Semarang dalam menerapkan pelayanan prima dan customer merasa puas setelah mendapatkan pelayanan 9. Terima kasih atas pelayanan yang baik, tingkat sosialisasi ttg pengurusan perijinan agar diperbanyak melalui media sosial, krn banyak sekali langkah langkahnya 10. Pelayanan sudah sangat baik, cepat tanggap dan dijelaskan dengan baik dan jelas 11. pelayanannya sudah sangat bagus, semoga bisa istiqomah dan selalu bersemangat untuk memberikan pelayanan yg terbaik 12. Semoga pelayanan yg diberikan tetap dan akan lebih baik lagi 13. Pelayanan informasi pada BPOM Semarang sangatkah membantu saya ketika menemui kendala baik dalam web ataupun secara langsung. terus tingkatkan performa dan kualitas pelayanan kepada masyarakat . 14. Pelayanan informasi pada BPOM Semarang sangatkah membantu saya ketika menemui kendala baik dalam web ataupun secara langsung. terus tingkatkan performa dan kualitas pelayanan kepada masyarakat 15. Tetap baik seperti biasanya dan semoga bisa lebih baik dari pada sebelumnya 16. Layanan terhadap pertanyaan dan hambatan yang dialami selama ini sangat cepat dan baik. 17. Selalu tingkatkan kualitas pelayanan dan pertahankan selalu 18. Mutu dan kualitas SDM perlu ditingkatkan dan diperbaiki untuk meminimalisir simpang siur antara auditor dan evaluator.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	19. Terima kasih untuk pelayanannya, mengedukasi dengan sangat baik dan melayani dengan ramah sekali 20. SOP pelayanan dan pengaduan publik tetap harus ditegakkan tanpa ada pandang bulu 21. Sudah baik semua, ruangan juga rapi dan nyaman. ACnya dingin sekali 22. Pelayanan untuk saat ini sudah baik, untuk ke depan semoga tetap melayani dengan sepenuh hati, ramah, dan tidak tergoda untuk berbuat kecurangan/ korupsi. 23. Harapan BBPOM bisa mengadakan sosialisasi pelayanan bagi umkm kelurahan/desa
SKI	-
SKE	-

25. Hasil SKM BBPOM di Yogyakarta

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Yogyakarta dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Yogyakarta Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	83	21	68	20
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	311	309	172	171
Jumlah		394	330	240	191

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 191 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Yogyakarta terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,85** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Yogyakarta mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Yogyakarta tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Yogyakarta Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	90,56	90,49	-0,07
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,79	91,62	1,83
U3	Waktu Penyelesaian	90,51	90,95	0,44
U4	Biaya/Tarif	91,04	91,10	0,06
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,97	91,71	0,74
U6	Kompetensi Pelaksana	92,22	92,76	0,54
U7	Perilaku Pelaksana	93,61	94,15	0,54
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,22	92,58	1,36
U9	Sarana dan Prasarana	90,63	91,27	0,64
Nilai		91,28	91,85	0,57

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Yogyakarta Tahun 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	87,50	88,33	87,78	89,17	89,17	89,17	94,17	90,00	88,33	89,29
Layanan Informasi dan Pengaduan	90,84	92,01	91,33	91,33	92,01	93,18	94,15	92,89	91,62	92,15

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Perlunya edukasi dan informasi yg lebih luas serta kontinyu di berbagai instansi bahkan tingkat Dusun Perlunya pamflet/spanduk2 yg banyak dipasang dipelayanan publik 2. harapan kedepannya mengadakan sosialisasi untuk pedagang dan konsumennya 3. Tingkatkan sosialisasi ke masyarakat luas 4. Tingkatkan kinerjanya dalam pelayanan pada masyarakat
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Saran saya semoga kedepannya BBPOM di Yogyakarta bisa terus lebih banyak lagi mengadakan sosialisasi/penyuluhan2 kepada masyarakat di Yogyakarta khususnya tentang keamanan pangan maupun isu2 pangan

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	serta obat2an yg sangat bermanfaat bagi kami, Maju terus BBPOM di Yogyakarta,, Semoga semakin sukses 2. Terus menerus memberika idukasi kepada masyarakat tentang pengawasan keamanan pangan dan obat ya g di lajukan oleh PPOM dengan mengganden lembaga kemasurakatan agar info sampai ke lini terbawah Aamiin 3. Semoga BBPOM di Yogyakarta semakin baik dan tetap semangat memberikan bimbingan dan bantuan bagi UMKM, Mohon dibuatkan tempat parkir roda dua yang diberi atap, Agar sepeda motor dan propertinya tidak kehujanan atau kepanasan, 4. Dimohon untuk menggunakan denah tempat balaipom di yogyakarta, Karena, gedung balai pom yang banyak sehingga terkadang suka kebingungan harus melakukan pengaduan kemana terlebih dahulu, 5. Sistem IT diperkuat dan didesain lebih simpel untuk memudahkan akses dan memperluas jangkauan informasi 6. Sejauh ini sudah sangat bagus dalam sarana, prasarana, dan pelayanan yang di sediakan, Mungkin kedepannya lebih ditingkatkan lagi penyebaran informasi kepada masyarakat, Semangat! 7. Transparansi serta kecepatan pemberian informasi berupa kendala yang dialami masyarakat lebih ditingkatkan lagi 8. Layanan informasi sudah dilaksanakan dengan baik, akan lebih baik jika tingkat pelayanan secara online lebih ditingkatkan untuk menanggapi permasalahan yang dialami masyarakat saat ini 9. Kedepannya time respon dalam proses registrasi lebih pendek/respon lebih cepat dan layanan livechat lebih diperbaiki lagi karna seringkali waktu yang diberikan (15menit) habis untuk menunggu jawaban dari 10. petugas sehingga masih ada pertanyaan lain yang belum tersampaikan 11. Mohon BPOM dapat secara rutin memberikan pelayanan ke sekolah Sosialisasi jajanan aman ke anak dan ortu, 12. Mohon untuk pelayanan di tingkatkan lagi 13. Sosialisasi Pelayanan BBPOM kpd masyarakat baik secara langsung maupun melalui media sosial secara lebih intensif 14. Saran lebih ramah dlm pelayanan Masuk lebih baik dlm pelayanan 15. Pelayanan di BBPOM Jogja sdah sangat memuaskan, nyaman, ramah dan fasilitas lengkap, Saran: menambah canopy di halaman parkir motor customer 16. Perlu ada ruang atau tempat pengujian sampel yang secara ekspres tentu diimbangi dengan biaya yang ekspres juga 17. Dengan sumber daya manusia yang unggul diharapkan mampu mengembangkan kapasitas pelayanan publik dengan hasil terbaik nya 18. Pengadaan fasilitas lebih di tingkatkan, agar dapat memenuhi kebutuhan yang sesuai yang di harapkan

26. Hasil SKM BBPOM di Surabaya

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Surabaya dilakukan terhadap 4 (empat) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Surabaya Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	13	1	13	1
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	822	813	262	261
3	SKI	108	79	84	66
4	SKE		10		10
Jumlah		943	903	359	338

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 338 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Surabaya terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,80** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **90,50**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Surabaya mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Surabaya tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Surabaya Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	90,90	91,47	0,57
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,41	91,37	-0,04
U3	Waktu Penyelesaian	91,16	91,35	0,19
U4	Biaya/Tarif	92,71	91,86	-0,85
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,92	92,11	0,19
U6	Kompetensi Pelaksana	92,34	92,75	0,41
U7	Perilaku Pelaksana	92,53	92,85	0,32
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,55	91,57	0,02

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U9	Sarana dan Prasarana	90,95	90,83	-0,12
Nilai		91,72	91,80	0,08

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Surabaya Tahun 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Layanan Informasi dan Pengaduan	91.76	91.70	91.83	91.83	92.27	93.23	93.17	92.34	91.76	92.21
SKI	89.90	89.39	88.72	91.16	90.40	90.40	91.16	88.13	86.36	89.52
SKE	93.33	95.00	95.56	96.67	98.33	95.00	95.00	93.33	95.00	95.25

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Semua pelayanan di BPOM surabaya sudah sangat baik. Mohon untuk dipertahankan.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sudah sangat bagus dan pelayanan sangat cepat kebetulan saya habis mengurus nomor izin edar 2. Sudah bagus, cepat dan tanggap dalam menanggapi layanan itu sudah sangat sesuai 3. Sudah sangat baik. Perlu dipertahankan. 4. BPOM semakin memberikan kemudahan bagi pelaku usaha untuk mengurus perizinan dan informasi yang luas untuk masyarakat 5. Terima kasih. BPOM Surabaya sangat membantu dalam pelayanan dan pengaduan yang telah dilakukan. Semoga bisa selalu baik dalam melakukan pelayanan. 6. Sering dilakukan giveaway di instagram untuk meraih banyak dukungan setahu saya di masyarakat khususnya surabaya masih asing dan terkesan serius dan tegang...alangkah baiknya jika bpom surabaya mengadakan pendekatan dengan masyarakat untuk mendapatkan dukungan lebih besar lagi dari masyarakat Surabaya...agar kedepannya mendapatkan penghargaan kembali seperti tahun

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	kemarin atau mungkin bisa sesekali buat event giveaway supaya menarik masyarakat.sekedar saran 7. Sosialisasi peraturan baru dan sesi konsultasi secara offline, karena bagaimanapun offline lebih jelas dan mengena daripada online. atau bisa dengan online tp satu persatu dengan undangan khusus spt yg sdh dilakukan oleh bpom jakarta. 8. Terimakasih kepada bu nurul , atas pendampingan konsultasi selama ini , sangat support usaha kami. masukan kami, diadakan ruang khusus dilengkapi perangkat agar kami tidak perlu membawa perangkat elektronik sendiri, terlalu riskan, untuk yg jarak jauh dan berkendara roda 2. dan mengantisipasi sinyal pada saat pendampingan pengerjaan system bpom 9. Pelayanan yg sudah baik tetap dipertahankan serta lebih ditingkatkan 10. Pertahankan kualitas pelayanan sebaik mungkin 11. Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. alangkah baiknya bila dipertahankan. 12. Sudah sangat baik semoga kedepannya terus memberikan pelayanan yg terbaik 13. Mungkin bisa agar lebih fast respon lagi 14. Sudah cukup baik, diharapkan survei ini bisa tersebar merata bagi responden yang pernah terlibat pelayanan 15. Dalam melakukan pelayanan publik sangat baik dan sangat jelas sehingga dapat memberikan wawasan terutama terhadap pelaku usaha jika ingin mendaftarkan produk usahanya 16. Lebih banyak diberikan contoh studi kasus agar lebih memudahkan pelaku usaha untuk mengerti akan alur pelayanan atau pendaftaran produk yang perlu didaftarkan. 17. Tetap ditingkatkan dalam kemudahan dan keramahan pada pelayanan informasi yang diberikan 18. Perlu dipertahankan dan ditingkatkan terkait bentuk pelayanan publik yang sudah dilaksanakan. SEMANGAT 19. Semoga lebih gencar memberikan edukasi terkait dengan pengelolaan pangan dan obat melalui media sosial 20. Mungkin ada beberapa kalimat yang diperbaiki hingga dapat lebih mudah dipahami dan tidak terasa berputar-putar 21. Cukup cepat dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yg saya ajukan 22. Penjelasan yang diberikan mudah dimengerti dan yang memberikan informasi sangat ramah 23. Terus selalu berinovasi dan tidak pernah puas 24. Sering mengadakan webinar atau sosialisasi mengenai perkembangan peraturan peraturan yang terupdate 25. Pelayanan dan penjelasan sangat bagus,, ramah,, jelas dan komunikatif 26. Agar ditambah nomor wa yg bisa dihubungi

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
SKI	1. Kedepannya dapat ditingkatkan dan terus dijaga. Untuk sarana dan prasarana kedepannya agar lebih baik lagi. Terima kasih 2. Waktu Pemenuhan pelayanan lebih ditingkatkan lagi. 3. Untuk pelayanan SKI selama th 2021 sudah baik & memudahkan pengguna. Semoga tetap mudah & makin baik di tahun 2022 4. Mohon dapat lebih ditingkatkan lagi pelayanan dan kerja nya, semoga BPOM di Surabaya semakin maju.. 5. Agar Pemenuhan Persyaratan dokumen pengajuan lebih dipermudah lagi dan fleksibel 6. Kami mohon persepsi yang sama dari tiap petugas saat mereview pengajuan SKI dan penolakan bisa dilakukan sekaligus (tidak per kesalahan/kekurangan) sehingga mengurangi kuota perbaikan kami. Terima kasih atas supportnya 7. Mohon bekerja sama dengan Kemenkes agar HS sabun cair tidak sama dengan HS antiseptik. Karena sudah ada SKI masih dimintakan Surat Keterangan Kemenkes, khususnya di Surabaya. 8. Proses pemeriksaan dan penerbitan SKI bisa lebih cepat lagi.. BPOM Surabaya semakin maju. 9. Semoga kedepannya semakin baik dalam peningkatan pelayanan dalam proses SKI dan petugasnya. Terima kasih. 10. Mohon lead time lebih dipercepat lagi 11. Untuk kelengkapan dokumen , mohon petugas terkait berkomunikasi dengan tim nya, karena kendala yang selama ini kami hadapi setelah kami melengkapi dokumen reject pertama , timbul kekurangan dokumen lainnya setelah petugas lain yang memeriksa. Itu Pun bisa terjadi sampai 3 atau 4 pemeriksa. 12. penggunaan surat pernyataan setiap daftar SKI menggunakan materai karena kantor kami menjalankan WFH sehingga lumayan menyusahkan. berharap seperti pelayanan SKI BPOM jakarta yang tidak memerlukan surat pernyataan. Atas perhatiannya terima kasih 13. Dilakukan pelatihan untuk badan usaha yang akan melakukan ekspor dan impor 14. Pelayanan online utk SKI sudah cukup memuaskan dan komunikasi pun sangat baik 15. Untuk waktu pengurusan seharusnya lebih dipercepat lagi responnya,seperti halnya dalam pengurusan SKI dan SAS,sehingga ijin yang diperlukan segera terealisasi . bisa dibandingkan dengan aplikasi respon yang dimiliki pihak Bea cukai,setelah dokumen yang dilampirkan lengkap,langsung billing dan tidak butuh waktu lama sampai keesokan harinya untuk keluar izin . Berharap aplikasi untuk pengeluaran Ijin BPOM bisa lebih Cepat lagi dan semakin Efisien dan Teknologi yang semakin berkembang.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	16. Ada surat menyurat dengan bpom Surabaya yang belum ada informasi mengenai 1 PIB ada 2 SKI yakni PT alfa viva familia dan PT kartika 17. Sangat baik, petugas sangat informatif dan responsif dalam membantu menyelesaikan masalah. 18. Sdh Baik, perlu dipertahankan atas mutu pelayanan saat ini dan ditingkatkan 19. saran sebaik nya untuk kecepatan proses SKI nya di target kan max 2 jam
SKE	1. Kami berharap waktu keluarnya sertifikat lebih cepat setelah semua CAPA temuan audit close semua karena supaya gak menggantung. Terima kasih atas semua pelayanan yg sangat baik. 2. Petugas dari Kantor Balai BBPOM Surabaya Ramah dan Sangat membantu kami jika kami ada masalah ketika pengajuan SKE maupun SKI. Harapannya untuk dokumen SKE bisa Elektronik Signature jadi bisa lebih cepat untuk proses dokumentasinya. Semakin Maju BBPOM Surabaya. Terima Kasih atas support dan bantuannya. 3. Dengan adanya Grup Whatsapp semoga kedepannya untuk dapat memberikan update mengenai peraturan baru secara cepat , serta informasi dari negara tujuan ekspor tentang Peraturan terbaru dapat tersampaikan dengan cepat juga. Dan untuk masalah penolakan permohonan SKE dan SKI dapat di sampaikan di grup juga, terkadang terdapat perbedaan pandangan antara satu verifikator dan Verifikator lain. Demikian saran yang bisa saya sampaikan agar kedepanya BPOM Surabaya dapat menjadi yang terbaik pelayanannya dan dapat meningkatkan Nilai Ekspor Jawa Timur 4. Mohon untuk diperbaiki tampilan website untuk lebih flexibel/mudah dioperasikan dan diperbaiki beberapa kendala saat upload file pendukung. kami sering menemukan perubahan file yang sudah diupload dengan sendirinya karena ada dokumen baru yang kami upload pada bagian lain sesuai permintaan dari penolakan pengajuan, dan juga kami harap diberikan media komunikasi dua arah (live chat) untuk proses pengajuan SKE, untuk proses komunikasi terlebih jika pengajuan kami ditolak karena untuk komunikasi via telepon agak susah terhubung dengan CS terkait.

27. Hasil SKM BBPOM di Serang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Serang dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Serang
Tahun 2021 dan 2022**

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	21	25	20	24
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	150	149	108	108
Jumlah		171	174	128	132

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 132 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Serang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **93,41** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **88,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Serang mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Serang tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Serang
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	86,07	92,55	6,48
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,16	92,17	7,01
U3	Waktu Penyelesaian	87,80	92,72	4,92
U4	Biaya/Tarif	88,80	93,69	4,89
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,54	92,68	4,14
U6	Kompetensi Pelaksana	90,49	94,57	4,08
U7	Perilaku Pelaksana	91,28	95,71	4,43
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,54	94,07	5,53
U9	Sarana dan Prasarana	86,72	92,55	5,83
Nilai		88,16	93,41	5,25

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Serang Tahun 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	99,31	98,61	96,53	97,92	97,22	97,92	97,22	97,22	97,22	97,69
Layanan Informasi dan Pengaduan	91,05	90,74	91,87	92,75	91,67	93,83	95,37	93,36	91,51	92,46

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Pertahankan pelayanan yg sudah baik 2. Tetap jalin kerja sama, Bravo bpom serang, 3. Next agar bisa dilakukan pengujian produk sesuai perka BPOM no 20/2019 khususnya uji migrasi 4. Mohon untuk pengujian 1x24 jam diadakan kembali karena terganggu bisa menghambat penyidikan terima kasih 5. Mohon bisa mengadakan kolaborasi & sosialisasi lebih sering & berkelanjutan 6. Sudah baik agar ditingkatkan 7. Pelayanan sangat baik, mohon di pertahankan ! 8. Pertahankan kualitas pelayanan 9. Sangat baik, dapat dipertahankan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Semua sudah sangat baik 2. tingkatkan terus dan maju terus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat 3. Berharap stand BPOM bisa selalu standby di tempat2 ramai seperti CFD dan sejenisnya agar mudah saat ingin bertanya terimakasih,, 4. Untuk pengajuan rekomendasi izin CPPOB agar dapat lebih dipercepat lagi, 5. Lebih tingkatkan lg kualitas pelayanannya 6. mudah - mudahan kedepannya pelayanan semakin meningkat,, 7. berharap stand BPOM bisa selalu standby di tempat2 ramai seperti CFD dan sejenisnya agar mudah saat ingin bertanya terimakasih, 8. proses verifikasi dokumen bs lebih cepat 9. Tingkatkan attitude kedisiplinan dlm mempermudah perijinan , 10. Mohon untuk selalu diberikan arahan 11. pelayanan sudah baik, mohon dapat konsisten 12. Sudah baik dalm memberikan pelayanan, 13. Edukasi kepada umkm supaya bisa memiliki izin edar 14. Tingkatkan kualitas pelayanan 15. Cukup baik

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	16. Mohon untuk menyediakan media komunikasi lain berbasis online agar mempermudah pengaduan dan pengajuan pertanyaan secara langsung dan pemberian tanggapan yang cepat 17. Layanan Informasi dan Pengaduan (Pendampingan PSB/izin Penerapan CPPOB/ Pengujian sampel Usaha Mikro Kecil/ desk CAPA/ desk registrasi produk/ pengaduan produk obat dan makanan) 18. Pelayanan nya perlu di tingkat kan 19. Alhamdulillah sangat memuaskan 20. sering diadakan penyuluhan buat para pelaku umkm 21. Jenis dan tarif pengujian yang dapat dilakukan di BBPOM Serang mohon dishare ke kab/kota 22. pelayanan sangat prima dan terimakasih atas bimbingannya 23. Everything is ok bu wulan 24. Selalu ada report disetiap progress 25. Sudah baik dalam pelayanan 26. Sangat baik 27. Mohon di setiap hasil keputusan bisa lebih cepat lagi dan di infokan ke kami dengan kabar yang membuat kami bahagia,hehe,,salam sehat selalu 28. Semoga lebih dipermudah lagi terutama dalam masalah Prosedur dan Persyaratannya, 29. Sekarang sudah baik dan cepat respon, semoga kedepan lebih baik lagi 30. Baik pelayanan BBPOM Serang 31. lebih mudah bila konsul via call 32. Tetap dijaga konsistensi terbaiknya 33. Lebih meningkatkan lagi pelayanan yang sudah bagus supaya menjadi the best of public service 34. Tidak ada saran, hanya ingin mengucapkan terima kasih 35. Terima kasih atas waktu yang diberikan untuk konsultasi 36. Saya Pao Gemilang Jaya memberikan apresiasi setinggi-tingginya atas pelayanan yang diberikan, Saya mohon aturan jangan diubah-ubah saya pengusaha UMKM dari Tangerang, tidak akan bisa maju jika hendak melakukan usaha merasa permohonan izin sangat sulit dan tidak ada pembinaanya atau penyuluhannya, sekian dan terima kasih 37. Mohon bimbingannya untuk kami yang baru merintis usaha 38. Antara pelaku usaha dan evaluator langsung bisa berkonsultasi supaya mempermudah UMKM 39. Terima kasih untuk BBPOM Serang yang cukup sering mengadakan webinar yang bermanfaat bagi pelaku usaha, 40. mungkin pada e-sertifikasi bisa ditambahkan menu untuk pemantauan progress pengajuan,

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	41. Semoga pelayanan terus ditingkatkan untuk masa depan produk-produk dalam negeri di Indonesia 42. Tolong bantuannya untuk info update regulasi dan peraturan terbaru 43. Sangat luar biasa pelayanan nya 44. Pertahankan pelayanan yang baik ini untuk kemajuan bersama membangun Indonesia 45. Tolong pertanyaan dipertahankan 46. semoga makin ditingkatkan lagi 47. Waktu evaluasi lebih di percepat 48. Petugasnya ramah 49. Sudah bagus 50. Untuk pelayanan sudah cukup baik, petugas menguasai materi, sarannya untuk setiap mengadakan event seperti zoom mengenai penyaluran informasi, prosedur, dll sebaiknya mempublish info tersebut agar lebih mudah di ketahui audience 51. Perlu lebih banyak lagi kegiatan2 yang berhubungan dengan pelayanan perizinan dari BPOM RI, mengingat masih banyak masyarakat yang belum telalu paham, walaupun saat ini sudah sangat cukup baik, 52. Cukup baik dalam pelayanannya 53. semoga informasi mengenai fasilitasi sertifikasi BPOM utk UMKM terbuka untuk umum 54. sudah cukup baik dan bermanfaat

28. Hasil SKM BBPOM di Denpasar

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Denpasar dilakukan terhadap 4 (empat) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Denpasar Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	19	17	18	16
2	SKI	5	4	5	4
3	SKE		1		1
4	Layanan Informasi dan Pengaduan	249	103	151	81
Jumlah		273	125	174	102

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 102 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Denpasar terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,77** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **90,10**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Denpasar mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Denpasar tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Denpasar
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	86,69	84,80	-1,89
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,22	88,40	0,18
U3	Waktu Penyelesaian	89,43	89,60	0,17
U4	Biaya/Tarif	89,37	89,22	-0,15
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,37	89,87	0,50
U6	Kompetensi Pelaksana	91,28	91,99	0,71
U7	Perilaku Pelaksana	92,43	93,14	0,71
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,09	91,34	0,25
U9	Sarana dan Prasarana	88,12	89,54	1,42
Nilai		89,56	89,77	0,21

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Denpasar
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	81,25	86,46	84,72	85,42	87,50	88,54	92,71	87,50	86,46	86,73
SKI	91,67	91,67	97,22	100,00	100,00	95,83	100,00	100,00	95,83	96,91
SKE	83,33	83,33	88,89	100,00	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	85,80
Layanan Informasi dan Pengaduan	85,19	88,68	90,19	89,30	89,92	92,59	93,00	91,77	89,92	90,06

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	- sudah cukup baik, tingkatkan pelayanannya - Akan lebih baik jika form pengujian dapat diisi secara online.. sehingga ketika ke balai hanya perlu membawa sampel saja

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	- Agar waktu penyerahan sample bisa dilaksanakan setiap hari kerja - Lebih dilengkapkan lagi parameter ujinya ya - Dalam pelayanan uji lab untuk logam berat seperti uji merkuri disini belum ada sehingga harus menguji ditempat lain, seharusnya bpom Denpasar punya pengujian ini karena penting - Respon petugas cepat dan jelas - Terima kasih atas sistem pelayanan yang Baik, cepat dan responsif. - Sudah sangat baik pelayanannya dan penjelasannya - Sudah baik tingkatkan - Pelayanan untuk tatap muka semoga bisa segera dilaksanakan. Selebihnya pelayanan sudah paripurna. Terima kasih
SKI	- Sdh bagus pelayanannya - Pelayanan BPOM Denpasar Sangat Baik - Terima kasih BBPOM Denpasar atas semangat dalam melakukan tugas. Pelayanan yang diberikan sangat jelas, transparan dan sesuai prosedur, tanpa diskriminasi. Semoga makin maju BBPOM Denpasar
SKE	Kadang link EBPM untuk pengurusan SKE (CFS) error, kita sudah upload yang benar, namun yang terupload berbeda.
Layanan Informasi dan Pengaduan	- Sesekali diadakan konsultasi dan workshop secara daring - Semoga ada bimtek percepatan pendaftaran - Pengembangan Kerjasama riset dg Udayana - Saya selalu terkendala dengan Badan POM, bersyukur Balai POM bisa menjembatani, terimakasih - BBPOM Dps sangat mengayomi saat kami melakukan konsul, karena ada bbrapa perubahan sistem terkadang membuat kami harus beradaptasi lebih cepat. - Untuk sistem pelayanan melalui wa tolong cepat di proses - Mantap.. Pertahanan kualitas pelayanan - Pelayanan yang diberikan baik itu penjelasan dan komunikasi dilakukan dengan lengkap dan lugas. - Mohon dipertahankan dan ditingkatkan lagi kedepannya - Kalau bisa persyaratan bisa lebih dipermudah lagi dan biayanya bisa diperingan - Pelayanan sangat baik dan informatif. - Agar dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan lagi. - Semua pelayanan sudah sangat baik, mohon dipertahankan. - Semoga pelayanan ini sll ada ke depan nya , & terima kasih sudah banyak membantu saya dalam pengurusan izin - Mohon agar mengadakan diklat offline secara berkelanjutan - Lebih di inprovisasi dan di beri ruang untuk kreativitas terutama kemasan makanan - Pertahankan dan tingkatkan, lebih banyak lagi sosialisasi sehingga menyentuh hingga masyarakat yang terbawah

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	18. Sudah sangat baik dalam melayani dan memberikan informasi, semoga bisa dipertahankan 19. Layanan sudah baik tetap dipertahankan 20. Untuk bahasa asing/inggris pihak pemberi informasi kurang memadai 21. Pelayanan sudah bagus tetap dipertahankan 22. Terimakasih telah menyediakan sarana dan prasarana pelayanan publik yang nyaman dan lengkap 23. Kualitas pelayanan publik yang mudah dimengerti masyarakat akan memudahkan masyarakat menerima pelayanan tersebut, dengan disertai pelayanan yang baik dan ramah. 24. Untuk dimasa pandemi.. pelayanan online lebih efektif dan jadwal serta call center diharapkan lebih cepat lagi meresponnya 25. Sudah Baik. Dipertahankan dan ditingkatkan. Terima kasih telah selalu membantu dan memberikan bimbingan kepada pelaku usaha khususnya UMKM

29. Hasil SKM BBPOM di Mataram

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Mataram dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Mataram Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	20	10	19	10
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	25	13	24	12
Jumlah		45	23	43	22

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 22 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Mataram terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **99,49** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **93,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Mataram mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Mataram tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Mataram
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	93,41	99,24	5,83
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,41	99,24	5,83
U3	Waktu Penyelesaian	91,60	98,48	6,88
U4	Biaya/Tarif	93,80	100,00	6,20
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,86	100,00	8,14
U6	Kompetensi Pelaksana	94,19	99,24	5,05
U7	Perilaku Pelaksana	95,74	100,00	4,26
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,35	99,24	3,89
U9	Sarana dan Prasarana	93,02	100,00	6,98
Nilai		93,60	99,49	5,89

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Mataram
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Layanan Informasi dan Pengaduan	98,61	98,61	97,22	100,00	100,00	98,61	100,00	98,61	100,00	99,07

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Sangat baik dan di tingkatkan kembali 2. Pertahankan dan Tingkatkan 3. Pertahankan 4. Lebih dipercepat lagi proses hasil uji lab 5. Biaya uji sampel mohon diringankan 6. Kalau bisa mhkn biayanya diturunkan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Mohon penambahan jumlah petugas selaras dengan besar dan luasnya wilayah layanan 2. Semoga bisa tetap terus berkolaborasi dengan PKK

30. Hasil SKM BBPOM di Pontianak

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Pontianak dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Pontianak Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	10	12	10	12
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	25	88	24	72
Jumlah		35	100	34	84

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 84 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Pontianak terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,39** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **90,50**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Pontianak mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Pontianak tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Pontianak Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	90,69	89,68	-1,01
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,71	90,28	0,57
U3	Waktu Penyelesaian	90,69	90,94	0,25
U4	Biaya/Tarif	89,71	91,27	1,56
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,73	90,67	1,94
U6	Kompetensi Pelaksana	92,16	92,66	0,5
U7	Perilaku Pelaksana	96,08	94,64	-1,44
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,20	92,66	2,46
U9	Sarana dan Prasarana	89,22	89,68	0,46
Nilai		90,80	91,39	0,59

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Pontianak Tahun 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	91,67	93,06	94,91	95,83	94,44	95,83	97,22	94,44	91,67	94,34
Layanan Informasi dan Pengaduan	89,35	89,81	90,28	90,51	90,05	92,13	94,21	92,36	89,35	90,90

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Tingkatkan terus pelayanan, sukses selalu 2. Layanan sudah baik dan perlu dipertahankan 3. Tetap dipertahankan pelayan publik 4. Kinerja Bpom sudah sangat baik, namun saran agar penimbangan barang bukti bisa dilakukan di Bpom lagi seperti dulu untuk memudahkan penyidik (konsumen) dalam melaksanakan tugas. 5. Secara umum pelayanan BBPOM Pontianak sudah sangat baik, namun jika boleh memberikan saran untuk jam kerja BBPOM Pontianak khususnya pelayanan pengujian BB Narkotika sampai hari Sabtu atau dengan sistem On Call atau piket. Terima kasih 6. Sudah sesuai sop dan sangat baik 7. Terima kasih atas pelayanannya. Kami sangat puas. 8. Semoga alur & syarat bisa lebih mudah 9. supaya lebih memudahkan ,pengujian wekalian dgn penimbanfqn 10. Kami sebagai instansi polri merasa sangat terbantu dan terlayani dengan sangat baik 11. Agar pelayanan ditingkatkan dengan lebih baik
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Saran dan masukan Pelayanan pendamping sudah sangat baik , petugas bertanggung jawab dan selalu siap memberikan pelayanan informasi, tingkatkan terus Terima kasih 2. Tingkatkan terus pelayanan sudah sangat baik Dan bertanggung jawab terhadap tugas nya, Terima kasih banyak sudah sangat membantu 3. Semua pelayanan sudah sangat baik dan cepat, sehingga kami orang awam pun mudah mengerti ketika bertanya dan di jelaskan , Terimakasih 4. Pertahankan prestasi yang sudah diraih, Tingkatkan terus untuk sebuah kemajuan. 5. Tingkatkan terus pelayanan publik. Sangat luar biasa 6. Semoga Balai Besar POM Pontianak dapat mempertahankan pelayan yang sudah baik 7. BPOM Pontianak sudah sangat baik dari pelayanan publik, semoga mendapat predikat WBBM 2022 8. Agar meningkatkan kompetensi

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	9. Untuk pelayanan dan pengaduan sudah okay, tingkatkan terus pelayanan kepada masyarakat dan para pelaku umkm 10. Utk kedepannya BBPom lebih banyak lagi memperkenalkan diri ke masyarakat 11. Alur Pengurusan MD sebaik nya lebih dipermudah lagi karena banyak pelaku usaha yang masih mengeluh karena banyak nya proses yang harus dilalui 12. Terus ditingkatkan lagi 13. sangat baik dan bagus 14. sudah ok untuk pelayanan dan lebih baik ke depannya 15. Terima kasih atas informasi yang diberikan 16. Pelayanannya sangat baik dan ramah 17. dipertahankan. sudah sangat baik 18. Alhamdulillah sangat melayani dengan baik 19. Untuk pelayanan BBPOM sudah sangat memuaskan baik dan cepat dalam merespon serta sangat kooperatif terutama bagi komunitas umkm kami, semoga sukses selalu 20. Harapan agar pelayanan nya lebih baik lagi 21. Kuesioner ini sangat menarik, semoga BPOM semakin maju untuk kedepannya 22. Sudah sangat baik, dan terus ditingkatkan lagi, terima kasih informasinya 23. Ma sya Allah Bpom sangat profesional dalam pelayanannya. Semoga kedepannya Bpom semakin lebih baik dan berkembang. Terima kasih banyak 24. lebih memajukan sistem PTSP BPOM PONTIANAK Dengan penambahan ruang ite produk hasil olahan masyarakat lokal khususnya, berikut daftar nama usaha lokal dan pelaku usaha lokal yg berhasil utk ijin edar produknya yg berhasil. dan dalam rangka kepuasan masyarakat atas kinerja Bpom ptk 25. pelayanan sangat baik , tetap dipertahankan dan ditingkatkan 26. Pertahankan yang sudah diterapkan dan tingkatkan lagi di masa depan demi suatu kemajuan. Terima kasih BPOM KalBar. 27. Terus tingkatkan kualitas pelayanan terutama pemberian informasi atas keluhan dan kendala yang dialami oleh unit perusahaan/UMKM, lebih responsif dalam menjawab pertanyaan baik bersifat teknis maupun non teknis terutama akses aplikasi pengajuan registrasi produk obat tradisional. 28. Sifat ingin membantu dari petugas BPOM tolong dipertahankan 29. Diharapkan untuk dapat menjaga konsisten dalam bekerja serta memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan baik 30. Memberikan update, langkah demi langkah terhadap kasus yang dilaporkan. Bukan hanya memberitahukan hasil akhir.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	31. Pelayanan petugas sudah cukup baik, mohon di tingkatkan lagi 32. untuk semakin ditingkatkan pelayanan secara online sehingga untuk mendapatkan informasi terbaru menjadi semakin mudah dan efisien 33. Agar lebih dapat komunikatif dengan pelaku usaha dalam mengurus perizinan 34. Untuk Saat ini Islamic Health Care merancang produk herbal dengan berbahan dasar rempah rempah pilihan untuk kesehatan dibantu pak untuk mengarahkan dan membimbing kami sehingga produk kami bisa didistribusikan di kalangan masyarakat 35. Organisasi merupakan sayap kanan pemerintah, harus lebih maksimal menyampaikan informasi baik secara online atau offline. pelayanan publik dari bbpom pontianak. Berjejaring atau bermitra dgn berbagai organisasi sangat membantu pemerintah memberikan 36. Ditingkatkan pelayanan yg lebih baik lagi 37. Harap bisa menjelaskan lebih detail lagi terimakasih 38. Sangat memuaskan

31. Hasil SKM BBPOM di Palangka Raya

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Palangka Raya dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Palangka Raya Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	27	79	25	66
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	21	23	20	22
Jumlah		48	92	45	88

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 45 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Palangka Raya terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **93,50** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **92,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Palangka Raya mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Palangka Raya tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Palangka Raya
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	90,74	92,05	1,31
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,74	92,42	1,68
U3	Waktu Penyelesaian	92,22	92,87	0,65
U4	Biaya/Tarif	91,85	93,75	1,90
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,48	94,13	2,65
U6	Kompetensi Pelaksana	93,33	94,89	1,56
U7	Perilaku Pelaksana	94,81	94,32	-0,49
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,74	93,56	2,82
U9	Sarana dan Prasarana	90,00	93,56	3,56
Nilai		91,77	93,50	1,73

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Palangka Raya
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	93,69	94,44	93,60	95,20	95,20	95,45	94,95	94,70	95,20	94,72
Layanan Informasi dan Pengaduan	87,12	86,36	90,66	89,39	90,91	93,18	92,42	90,15	88,64	89,87

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Agar hasil MLab bisa lebih cepat keluar mengingat hasil dari lab sangat dibutuhkan dalam penyidikan suatu perkara 2. Adanya uji sampel di masing-masing kabupaten agar masyarakat atau instansi yang ingin uji sampel tidak jauh, ingin uji sampel tidak jauh ke kota untuk uji sampel 3. Tetap Tingkatkan dalam Pelayanan Mantap 4. Mohon bisa dipertahankan Kualitas Pelayanan Uji Sampel PariPurna 5. Pelayanannya Sangat Mudah dan Sopan 6. Pertahankan dan Tingkatkan Pelayanannya 7. Cukup banyak dan jelas informasi yang diberikan. Trims. 8. BBPOM Palangka Raya mantap, terima kasih pelayanannya, hari libur tetap buka

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Agar hasil MLab bisa lebih cepat keluar mengingat hasil dari lab sangat dibutuhkan dalam penyidikan suatu perkara 2. Adanya uji sampel di masing-masing kabupaten agar masyarakat atau instansi yang ingin uji sampel tidak jauh, ingin uji sampel tidak jauh ke kota untuk uji sampel 3. Harapannya semoga dalam proses/tahapan penelitian saya di Badan Pengawasan Obat dan Makanan dipermudah dan dibantu 4. Tetap Tingkatkan dalam Pelayanan Mantap 5. Mohon bisa dipertahankan Kualitas Pelayanan Uji Sampel PariPurna 6. Agar dapat mempertahankan pelayanan 7. Pelayanannya Sangat Mudah dan Sopan 8. Tingkatkan terus mutu pelayanan 9. Cukup banyak dan jelas informasi yang diberikan. Terima Kasih 10. Pelayanannya sangat baik dan memuaskan. Terimakasih Banyak 11. Harapannya semoga dalam proses/tahapan penelitian saya di Badan Pengawasan Obat dan Makanan dipermudah dan dibantu

32. Hasil SKM BBPOM di Banjarmasin

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Banjarmasin dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Banjarmasin Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	45	30	40	28
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	25	25	24	24
Jumlah		70	55	64	52

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 52 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Banjarmasin terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **94,28** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **91,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Banjarmasin mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Banjarmasin tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Banjarmasin Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	90,89	93,27	2,38
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,19	94,87	2,68
U3	Waktu Penyelesaian	92,27	94,02	1,75
U4	Biaya/Tarif	91,41	95,19	3,78
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,41	92,95	1,54
U6	Kompetensi Pelaksana	93,49	95,83	2,34
U7	Perilaku Pelaksana	95,05	95,83	0,78
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,23	94,87	1,64
U9	Sarana dan Prasarana	88,02	91,67	3,65
Nilai		91,99	94,28	2,29

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Banjarmasin Tahun 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	92.86	94.64	92.66	92.26	92.86	94.64	93.45	93.45	92.26	93.23
Layanan Informasi dan Pengaduan	93.75	95.14	95.60	98.61	93.06	97.22	98.61	96.53	90.97	95.50

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Pelayanan sudah sangat baik 2. Terimakasih atas pelayanan sangat baik, cepat dan respon cepat, tetap dipertahankan 3. Pertahankan dan lanjutkan inovasinya 4. Untuk biaya pengujian smple narkoba agar bisa lebih terjangkau lagi. 5. Tetap pertahankan yang sudah baik dan akan lebih baik lagi 6. Makin baik, pertahankan 7. Untuk pengujian Sampel terkait Narkotika bisa lebih cepat maksimal 2 hari sudah bisa diambil hasilnya atau sudah diketahui hasilnya 8. Pertahankan pelayanannya 9. Agar di tingkatkan lebih baik lagi
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayanan baik dan petugas memberikan layanan dengan sopan 2. Semakin mempermudah proses perizinan 3. Baik pertahankan

33. Hasil SKM BBPOM di Samarinda

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Samarinda dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Samarinda Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	9	9	9	9
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	96	88	77	72
Jumlah		105	87	86	81

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 81 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Samarinda terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,65** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **88,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Samarinda mendapat kategori **B (Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Samarinda tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Samarinda Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	86,24	87,04	0,80
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,85	86,21	0,36
U3	Waktu Penyelesaian	86,18	87,24	1,08
U4	Biaya/Tarif	87,98	87,45	-0,53
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,05	88,27	2,22
U6	Kompetensi Pelaksana	88,18	88,07	-0,11
U7	Perilaku Pelaksana	90,31	91,36	1,05
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,76	87,45	-1,31
U9	Sarana dan Prasarana	83,91	85,80	1,89
Nilai		87,05	87,65	0,60

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Samarinda Tahun 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	96,30	98,15	96,91	98,15	96,30	96,30	98,15	96,30	96,30	96,98
Layanan Informasi dan Pengaduan	85,88	84,72	86,03	86,11	87,27	87,04	90,51	86,34	84,49	86,49

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Tingkatkan pelayanan, respon tambah cepat 2. Mohon dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi dan mohon kerjasamanya yg sudah baik dengan institusi khususnya polri tetap terjaga dengan baik. 3. Pelayanannya sangat sopan dan ramah 4. Pelayanan uji sampel dipermudah, pelayanan ramah dan memuaskan 5. Pelayanan semua sangat bagus, baik dari SDM nya yg sangat teliti dan cekatan dalam melayani kami, dengan sample contoh yg banyak tdk pernah tertukar 6. Terimakasih atas kecepatan dan penjelasannya yang detail dalam pelayanan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Diinfokan bila ada Sosialisasi terkait UMKM 2. Semoga kedepannya dr pihak BBPOM samarinda ada mengadakan pelatihan CPKB untuk industri kosmetik di kalimantan Timur (samarinda) 3. Untuk layanan informasi dan pengaduan agar output yang dihasilkan lebih sering disosialisasikan kepada internal instansi 4. Lebih sering melakukan sosialisasi berbagai produk yg sudah dilindungi BPOM dan belum sehingga masyarakat lebih paham dan semakin cerdas dalam menjatuhkan pilihan 5. Pelayanan sangat memuaskan, semoga dipertahankan dan semoga ada inovasi-inovasi lagi untuk peningkatan pelayanan yang baik dan paripurna 6. Mohon sosialisasi pengetahuan dalam hal pengurusan maupun pendaftaran di BPOM lebih banyak lg ke instansi terkait terutama UKM dan mohon data yg di dinas itu kadang tidak akurat alias yg sudah ikut trus orang ikut Lagi jika ada bimtek maupun pelatihan sehingga tidak merata untuk kesempatan UKM yang tidak terdaftar di data dinas 7. Lebih sering diadakan bimtek untuk UMKM yg lebih maju 8. Pertahankan dan tingkatkan yg sudah berjalan baik dan meningkatkan inovasi yg berkaitan dengan daya dukung dalam meningkatkan ekonomi khususnya produk ukm

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	9. Lebih sering lagi diadakan pelatihan pengurusan izin BPOM..karena masih banyak info info yang simpang siur mengenai pengurusan izinnya 10. Lebih giat memberikan sosialisasi tentang jenis pelayanan dan edukasi terhadap generasi muda 11. Semoga kedepan BBPOM dapat lebih luas jangkauannya dalam hal pemberian informasi edukasi kepada masyarakat terhadap produk-produk baik produk makanan , kosmetik, ataupun obat2an 12. Mohon bimbingannya terhadap usaha kecil milik kami yg baru pertama kali ingin mengurus CPPOB dan pembangunan rumah produksi agar dibangun sesuai dgn persyaratan dan ketentuan yg sudah ada agar menghemat waktu dan dana yg ada 13. sudah sangat baik, semoga ada inovasi lagi agar semakin baik dan mudah, tetap Semangat BPOM 14. Yanlik BBPOM di Samarinda Oke banget, semakin maju dan sukses lagi kedepannya, 15. BPOM Samarinda semakin maju dan konsisten melayani 16. Dipertahankan kualitas dan kuantitas dalam pelayanan untuk masyarakat kaltim 17. Untuk layanan informasi dan pengaduan agar output yang dihasilkan lebih sering disosialisasikann kepada internal instansi 18. Pelayanan sangat memuaskan, semoga dipertahankan dan semoga ada inovasi-inovasi lagi untuk peningkatan pelayanan yang baik dan paripurna 19. Pertahankan dan tingkatkan yg sudah berjalan baik dan meningkatkan inovasi yg berkaitan dengan daya dukung dalam meningkatkan ekonomi khususnya produk ukm 20. Pelayanan dan penyuluhan sudah sangat baik semoga semakin baik lagi 21. Jika ada pelatihan berikutnya dapat diinformasikan dan diikursertakan kembali agar lebih jelas, terima kasih 22. Pelayanan sudah baik, namun jika memungkinkan tetap diupayakan untuk lebih baik lagi dari yang sekarang. 23. Tingkatkan kualitas pelayanan dengan akses yg lebih mudah 24. Sudah baik pelayanannya, semoga bisa dipertahankan agar masyarakat yang mendapatkan layanan sangat puas

34. Hasil SKM BBPOM di Manado

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Manado dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Manado
Tahun 2021 dan 2022**

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	17	4	16	4
2	SKI/SKE	1	1	1	1
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	33	13	30	13
Jumlah		51	18	47	18

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 18 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Manado terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **95,44** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **91,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Manado mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Manado tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Manado
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	93,10	95,37	2,27
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,53	93,52	0,99
U3	Waktu Penyelesaian	94,83	94,14	-0,69
U4	Biaya/Tarif	95,98	95,37	-0,61
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,40	94,44	-0,96
U6	Kompetensi Pelaksana	95,11	96,30	1,19
U7	Perilaku Pelaksana	97,41	96,30	-1,11
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,11	96,30	1,19
U9	Sarana dan Prasarana	93,39	97,22	3,83
Nilai		94,76	95,44	0,68

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Manado
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
SKI/SKE	94,87	92,31	92,74	93,59	92,31	96,15	94,87	94,87	96,15	94,21
Layanan Informasi dan Pengaduan	83,33	83,33	88,89	100,00	100,00	83,33	100,00	100,00	100,00	93,21

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Pelayanan kantor BBPOM manado sudah sangat baik, agar dapat dipertahankan, Terima kasih banyak pihak BBPOM manado atas pelayanan dan kerja sama yang baik selama ini
SKI/SKE	1. Pelayanan/keterangan dari petugas sangat baik 2. Maju terus utk peningkatan kesejahteraan masyarakat 3. Kalo semua persyaratan sudah ada pasti semuanya berjalan dgn baik
Layanan Informasi dan Pengaduan	-

35. Hasil SKM BBPOM di Makassar

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Makassar dilakukan terhadap 4 (empat) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Makassar
Tahun 2021 dan 2022**

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	10	10	10	10
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	152	146	109	106
3	SKI	3	19	3	18
4	SKE		17		16
Jumlah		165	192	122	150

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 150 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Makassar terhadap penyelenggaraan layanan publik

sebesar **91,90** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **93,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Makassar mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Makassar tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Makassar
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	89,07	90,11	1,04
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,16	89,78	-0,38
U3	Waktu Penyelesaian	92,30	91,52	-0,78
U4	Biaya/Tarif	92,49	90,67	-1,82
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,71	91,56	0,85
U6	Kompetensi Pelaksana	94,40	94,11	-0,29
U7	Perilaku Pelaksana	95,90	94,56	-1,34
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,31	93,44	0,13
U9	Sarana dan Prasarana	90,03	91,33	1,30
Nilai		92,04	91,90	-0,14

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Makassar
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	90,00	88,33	91,11	86,67	88,33	95,00	95,00	93,33	93,33	91,23
Layanan Informasi dan Pengaduan	91,04	90,25	91,61	91,35	91,51	93,71	93,87	93,08	90,72	91,91
SKI	83,33	84,26	91,05	84,26	90,74	93,52	94,44	92,59	87,96	89,13
SKE	91,67	93,75	91,67	95,83	94,79	96,88	98,96	96,88	97,92	95,37

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	Untuk UKM juga para produsen lokal mohon dimudahkan sebab berkaitan dengan kemampuan finansial dan waktu mereka yang ingin memproses izin edar produknya agar sama sejajar edar dengan produk yang berasal dari pemodal nasional (besar) . Semoga tim BPOM selalu diberikan kesehatan berlimpah untuk terus berkiprah utamanya dalam keberpihakan terhadap UKM , sehat selalu dengan tanaman obat Indonesia
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pertahankan integritas nya, kami sebagai pelaku usaha,,sangat berterima kasih ke BPOM,tidak memungut biaya apapun pada saat kami pengurusan ijin edar. 2. Selama ini Pelayanan di BPOM makassar sangat baik. Harapan saya, semoga kedepan bisa lebih ditingkatkan lagi. Terima Kasih 3. Mohon untuk percepatan pengurusan izin terutama di aplikasi BPOM lebih cepat di prosesnya agar kami dari umkm bisa berkembnag lebih besar apalagi jika izin BPOM yg kami ajukan dapat keluar dengan cepat tanpa menunggu lama 4. Website dan layanan melalui sosial media harus lebih ditingkatkan 5. BBPOM Makassar sangat baik dalam memberi pelayanan dan bisa menjadi percontohan 6. Terimakasih.. pelayanan yg sangat mencerahkan. terus tingkatkan walau di bulan ramadhan 7. Mohon untuk pelayanan live chat ke website ditingkatkan responnya 8. Terimakasih atas bantuan dan informasi yg diberikan serta keramahan selama memberikan informasi 9. Sebaiknya informasi pelayanan dilakukan dengan menggunakan sosial media agar penyampaian terhadap masyarakat bisa lebih luas 10. Sudah sangat baik. Harapannya bisa lebih banyak gerai uji klinis mobile 11. Agar memberikan kemudahan dalam melakukan pendaftaran, tidak berlarut-larut, terimakasih 12. Menghadirkan data pengajuan ijin edar di loket sehingga bisa dipantau dimana kendalanya 13. Mungkin akan lebih baik di permudah pengurusan lewat online.. 14. Terus utamakan kenyamanan pengunjung 15. Pelayanan konsultasi yang diberikan sangat membantu dan memuaskan. terimakasih pak Arman 16. Terima kasih atas pelayanannya yang sangat baik. Semoga kemudahan dan keramahan petugas terus dipertahankan dan ditingkatkan 17. Cukup steril dna asri 18. Lebih mensupport usaha UMKM untuk terus berkembang di era teknologi 19. Mempertahankan kualitas layanan

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
SKI	1. Sebaiknya Berikanlah pelayanan dan pembinaan tentang jajanan sehat di sekolah secara berkelanjutan. 2. Terkadang system error 3. Saran saya semoga kedepannya meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan sehingga dapat meningkat kepuasan survei masyarakat dan berimbas pada peningkatan export 4. Semoga semakin meningkat dan semakin terdepan 5. Puas dengan pelayanan BPOM Makassar, dan kalau bisa lebih ditingkatkan lagi.
SKE	1. Tingkatkan pelayanan dan melayani dgn hati 2. Lebih ditingkatkan Kembali Respon dan Feedback Kepada Pengguna Jasa. BPOM Tambah Maju, Tambah Berkualitas. 3. Pelayanan Makin Baik, Mohon agar setiap ada sosialisasi BPOM kami dapat diundang. Mudah mudahan Kedepan Bisa Lebih Baik 4. Untuk layanan ini Alhamdulillah sangat berarti bagi kita karena kita dapat melihat produk yang dapat dipakai atau dikonsumsi

36. Hasil SKM BBPOM di Jayapura

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai Besar POM di Jayapura dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Jayapura Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	25	18	24	17
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	18	12	17	12
Jumlah		43	30	41	29

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 29 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Jayapura terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,40** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **90,50**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Jayapura mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Jayapura tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Jayapura
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	91,46	83,91	-7,55
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,65	85,63	-5,02
U3	Waktu Penyelesaian	90,92	89,66	-1,26
U4	Biaya/Tarif	91,87	90,80	-1,07
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,24	90,80	0,56
U6	Kompetensi Pelaksana	91,87	91,95	0,08
U7	Perilaku Pelaksana	95,12	93,10	-2,02
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,28	91,38	-0,90
U9	Sarana dan Prasarana	91,46	87,36	-4,10
Nilai		91,76	89,40	-2,36

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Jayapura
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	99,02	99,02	98,69	99,02	99,02	99,02	99,02	99,02	98,04	98,87
Layanan Informasi dan Pengaduan	62,50	66,67	76,85	79,17	79,17	81,94	84,72	80,56	72,22	75,98

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Trimakasih atas bantuan pelayanan yang baik Semoga sukses selalu dan keharmonisan Polri dan Bpom tetap solid 2. Semoga jaya selalu BPOM Jayapura 3. BPOM Jayapura tetap solid dengan POLRI 4. Pertahankan Pelayanan prima 5. Pertahankan Kualitas Layanan Agar tetap konsisten 6. Kami sangat puas dengan pelayanan yang diberikan kepada kami dan dapat dipertahankan, Terima kasih atas pelayanan yang diberikan,

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	7. Pelayanan yang diberikan kepada kami sudah sangat baik dan perlu dipertahankan 8. Agar dipertahankan kinerja yang telah sesuai dengan prosedur
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Untuk memudahkan produksi bahan lokal perlu petunjuk berupa contoh dokumentasi berupa gambar dan atau video pengusaha lain yang telah berhasil mendapatkan ijin BPPOM sehingga kegiatan usaha produk lokal dapat dikembangkan masyarakat yang memiliki keinginan untuk berusaha agar mereka juga bisa mengolah bahan mentah menjadi barang jadi siap di konsumsi. 2. Penilaian terhadap masalah lebih dimaksimalkan dan disinkronkan antara provinsi dan pusat supaya pengusaha dalam pengurusan legal aspek lebih cepat dan tepat agar supaya pihak swasta tidak merasa dirugikan, Apabila dibolehkan setiap yang mengajukan permohonan apapun yang dimohonkan apabila tidak ada progres karena kesulitan yang dipersyaratkan, dari pihak BPOM RI baik provinsi /pusat menanyakan kesulitan ke pemohon karena di BPOM sudah lengkap semua info yang diinginkan pemohon 3. Semoga pelayanan dan kinerja tetap dipertahankan dan semakin meningkat 4. Sangat terbantuan dengan Program sagu dr BPOM Jayapura 5. Tingkatkan pelayanan dengan merespon setiap UMKM untuk mengarahkan untuk pengembangan produknya dan memberi pelatihan terkait bahan bahan yang aman 6. Badan pom untuk pelayanan terhadap pemohon sangat baik cuma aja kita UMKM yg modal nya pas-pasan tidak bisa merehap dapur sesuai permintaan badan terkait 7. Kiranya petugas lebih bersikap membina kami sebagai Mitra dengan melihat keterbatasan biaya operasional kami sebagai UMKM sehingga segala sesuatu tidak bisa disamakan dgn perusahaan besar, tapi tidak menghilangkan standar dari BPOM buat perusahaan kami 8. Pelayanan perizinan melalui elektronik aplikasi sekiranya di permudah agar masyarakat bisa segera mengembangkan usahanya 9. Perlu laborarorium dengan kelengkapan lab, pemberdayaan PNS dilingkungan secara kontinue, pemberdayaan SDM aparatur di Lab, Kalau bisa BBPOM ikut melakukan promosi produk yang memiliki peluang pasar luas.

37. Hasil SKM BPOM di Jambi

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai POM di Jambi dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Jambi
Tahun 2021 dan 2022**

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	30	20	28	19
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	40	33	36	30
Jumlah		70	53	64	49

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 49 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Jambi terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **93,83** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **89,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Jambi mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Jambi tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut;

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Jambi
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	93,23	93,88	0,65
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,19	92,52	0,33
U3	Waktu Penyelesaian	92,01	93,76	1,75
U4	Biaya/Tarif	91,67	93,20	1,53
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,45	93,88	1,43
U6	Kompetensi Pelaksana	93,49	94,22	0,73
U7	Perilaku Pelaksana	93,75	94,90	1,15
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,41	94,22	2,81
U9	Sarana dan Prasarana	90,36	93,88	3,52
Nilai		92,28	93,83	1,55

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Jambi
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	94,74	94,74	95,03	95,61	95,61	95,61	96,49	94,74	95,61	95,35
Layanan Informasi dan Pengaduan	93,33	91,11	92,96	91,67	92,78	93,33	93,89	93,89	92,78	92,86

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Pelayanannya baik dan cepat semoga dipertahankan 2. Pelayanan sangat baik ,pertahankan 3. Tingkatkan lagi 4. Layanan yang baik untuk dapat dipertahankan dan lebih baik lagi 5. Sangat Memuaskan
Layanan Informasi dan Pengaduan	Sudah bagus

38. Hasil SKM BPOM di Bengkulu

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai POM di Bengkulu dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Bengkulu Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	10	54	10	47
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	46	35	41	32
Jumlah		56	89	51	79

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 79 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Bengkulu terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **95,23** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **95,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Bengkulu mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Bengkulu tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Bengkulu Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	90,20	95,36	5,16
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,20	95,57	5,37
U3	Waktu Penyelesaian	90,63	94,80	4,17
U4	Biaya/Tarif	90,52	95,99	5,47

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,52	96,20	5,68
U6	Kompetensi Pelaksana	90,85	94,09	3,24
U7	Perilaku Pelaksana	91,83	96,20	4,37
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,85	96,20	5,35
U9	Sarana dan Prasarana	89,22	92,62	3,40
Nilai		90,53	95,23	4,70

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Bengkulu Tahun 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	96.10	96.45	94.44	95.74	96.45	93.62	96.10	96.10	91.84	95.21
Layanan Informasi dan Pengaduan	94.27	94.27	95.31	96.35	95.83	94.79	96.35	96.35	93.75	95.25

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Perlu dilakukan goes to campus secara periodik, mengingat mahasiswa dapat menjadi user obat dan produk kosmetik tidak berlabel BPOM 2. Pelayanan dari semua personil lebih ditingkatkan lagi 3. Pelayanan di BPOM provinsi Bengkulu sangat cepat dan selalu tepat waktu kami dari pihak kepolisian sangat terbantu atas kerja yang cepat dari BPOM provinsi bengkulu 4. tingkat lagi untuk jadi lebih baik 5. Harapan kedepannya untuk informasi mengenai BPOM semakin lebih aktif diedukasikan kepada masyarakat baik melalui sosialisasi maupun media sosial 6. Untuk pelayanan di BPOM sudah bagus semoga kedepannya menjadi lebih baik lagi 7. Tetap pertahankan dan ditingkatkan lagi 8. Terimakasih, semoga bisa bekerja sama lebih banyak kedepannya 9. Pertahankan pelayananya 10. Semoga Selalu Meningkatkan pelayanan 11. Agar di pertahankan pelayanan terbaik 12. Semoga BPOM jadi yang terbaik

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	13. Pelayanannya terus meningkat
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Survey ini harus selalu dilaksanakan secara berkala , rutin dan konsisten 2. Terimakasih sudah melayani dengan hati 3. Semoga kerjasama terus terjalin Ibu galu dan BPOM bengkulu 4. Aksesailitas untuk disabilitas ditingkatkan lagi 5. Semoga selalu memberikan pelayanan yng terbaik 6. Terimakasih atas pelayanan nya yg sangat akurat kepada saya,meminta info dan bantuan yang sangat cep- pat dan begitu ramah, dalam melayani saya,sekali lagi saya ucapakan terimakasih 7. Penyampiannya sangat memuaskan 8. Semoga dapat terus komunikasi dengan dinas kesehatan bengkulu selatan 9. Pelayanan pada BPOM Bengkulu sudah cukup baik, petu- gasnya ramah. fasilitas khususnya untuk Konsumen disa- bilitas sudah ada dan bisa digunakan dengan baik mes- kipun ada beberapa fasilitas yang perlu optimalkan seperti toilet dan guiding block bagi tunanetra. 10. petugas sangat ramah dan mudah dimengerti dalam penyampaian penjelasan dan informasi 11. lebih di perbanyak lagi sosialisasi 12. Saran dan masukkan saya tentang pelayanannya ini ba- gus,pelayanan ini lebih baik dilakukan tanpa adanya korupsi atau pungli sehingga tidak menimbulkan per- pecahan dan kerugian. 13. informasinya sangat membantu 14. Tetap melayani sepehuh hati 15. Pelayanan yang baik

39. Hasil SKM BPOM di Batam

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai POM di Batam dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Batam
Tahun 2021 dan 2022**

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	5	5	5	5
2	SKI	12	10	12	10
3	SKE		1		1
4	Layanan Informasi dan Pengaduan	72	87	61	71
Jumlah		89	103	78	87

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 87 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Batam terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,16** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **89,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Batam mendapat kategori **B (Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Batam tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Batam
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	86,32	82,57	-3,75
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,18	86,21	-0,97
U3	Waktu Penyelesaian	88,32	86,02	-2,30
U4	Biaya/Tarif	88,89	87,55	-1,34
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,39	87,16	-0,23
U6	Kompetensi Pelaksana	88,68	88,31	-0,37
U7	Perilaku Pelaksana	90,81	91,95	1,14
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,53	89,66	0,13
U9	Sarana dan Prasarana	86,97	85,06	-1,91
Nilai		88,23	87,16	-1,07

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Batam
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	100,00	93,33	93,33	96,67	96,67	93,33	100,00	93,33	93,33	95,56
SKI	91,67	95,00	93,89	93,33	93,33	96,67	96,67	95,00	93,33	94,32

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
SKE	83,33	100,00	94,44	100,00	83,33	83,33	83,33	100,00	83,33	90,12
Layanan Informasi dan Pengaduan	80,50	84,27	84,27	85,92	85,68	86,85	90,85	88,50	83,33	85,52

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Terimakasih pelayanan bpom yang sangat baik 2. Biaya PNBP pengujian barang bukti Narkotika cukup mahal,jika memungkinkan mohon diturunkan 3. Agar dibuka juga layanan pengujian narkotika di BPOM Tanjung-pinang 4. Jangka Waktu Pengajuan dengan hasil agar bisa di tingkatkan lagi waktunya agar tidak terlalu lama dalam menunggu hasil test ujinya keluar. Alangkah lebih baik bila Dari Pengajuan dengan hasil test uji tidak lebih dari 5 Hari Kerja. Karena Usaha Kecil Dengan adanya hasil Test Uji Lab sangat membantu untuk meningkatkan daya jual produk kepasaran. Overall BPOM Terbaik Dalam Pelayanan
SKI	1. Terima kasih dan pertahankan kinerja yang sudah baik ini 2. Pelayanan BPOM batam sangat memuaskan 3. Untuk Pelayanan yang diberikan sudah sangat bagus, mohon tetap di pertahankan Kinerja nya 4. Terima kasih sudah cukup puas 5. Semoga kedepan lebih cepat dan systemnya semakin lebih baik 6. Semoga berjalan dan pelayanan lebih baik 7. Secara keseluruhan sudah cukup baik dan memuaskan, tetapi jika diberi saran tolong ditamba teamnya utk bekerja pada saat tanggal merah akan jadi sempurna
SKE	Semoga pelayanan terbaik nya bisa di pertahan kan dan kalau bisa lebih di tingkat kan.
Layanan Informasi dan Pengaduan	BPOM oke

40. Hasil SKM BPOM di Kupang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai POM di Kupang dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Kupang
Tahun 2021 dan 2022**

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	47	34	42	30
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	95	80	76	66
Jumlah		142	114	118	96

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 96 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Kupang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,06** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Kupang mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Kupang tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Kupang
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	89,12	85,07	-4,05
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,41	85,07	-4,34
U3	Waktu Penyelesaian	90,02	88,89	-1,13
U4	Biaya/Tarif	89,69	88,89	-0,80
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,42	88,72	0,30
U6	Kompetensi Pelaksana	90,82	90,97	0,15
U7	Perilaku Pelaksana	93,50	93,23	-0,27
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,53	91,15	-0,38
U9	Sarana dan Prasarana	87,43	89,58	2,15
Nilai		89,99	89,06	-0,93

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Kupang
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	87,22	84,44	92,41	92,78	91,11	93,33	95,56	93,33	91,67	91,32
Layanan Informasi dan Pengaduan	84,09	85,35	87,29	87,12	87,63	89,90	92,17	90,15	88,64	88,04

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. terima kasih atas pelayanan petugas BPOM yang ramah 2. Sangat puas dengan pelayanan bpom kupang. 3. Tetap memberikan pelayanan yang terbaik dan prima 4. Terima kasih telah melayani dengan ramah. Tetap semangat melayani masyarakat dengan ketulusan hati. 5. perlu sosialisasi sop pengajuan Pengujian produk di media sosial 6. Pertahankan Kualitas yang ada 7. Perlu sosialisasi persyaratan dan sop di media sosial maupun cetak 8. Sangat baik pelayanan dan suasana kantornya 9. Masalah pembayaran, kalau bisa pembayarannya di kantor bpom saja, agar kami para nasabah tidak perlu ke kantor pos lagi {menghemat waktu} 10. kalau bisa pelayanannya lebih baik lagi 11. bimbingan dan pengawasan terhadap UKM sangat kami butuhkan, agar kami dapat menghasilkan produk yang berkualitas. 12. Pelayanan sangat jelas dan detail. 13. Semoga kemudahan dalam memperoleh sertifikasi dipermudahkan lagi. 14. Parameter pengujian sampel makanan ditambah lagi agar semakin lengkap dan memudahkan pengguna jasa untuk mengetahui kandungan pasti makanan yang dikonsumsi konsumen. Terimakasih dan Tuhan Memberkati 15. Sarannya dan masukkan lebih membantu kami kelompok kecil yang memiliki potensi khususnya yang belum memenuhi standar pengolahan makanan. 16. Pelayanan terhadap konsumen sudah sangat baik, agar lebih ditingkatkan lagi 17. pelayanan sudah sangat baik, agar lebih ditingkatkan lagi 18. Pengujian Jangan lama lama ya hehe 19. Pertahankan yang menjadi hal terbaik dari instansi ini 20. Pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	21. Semoga dengan adanya pelayan Bimtek ini dapat memberikan peluang besar buat para pedagang dalam menjalankan produk yg diproduksi
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Semoga BPOM kupang lebih banyak bermanfaat untuk membantu para UMKM khususnya UMKM yang ada di NTT ini Aamiin 2. Pelayanan Balai POM sangat memuaskan. Saya sangat puas. 3. Terimakasih sudah melayani dengan baik dan ramah 4. Adanya arah penunjuk lokasi di persimpangan jalan 5. Sangat lengkap,mungkin bisa di share tentang informasi BPOM sehingga masyarakat awam yang ingin melakukan penelitian lebih mengenal BPOM 6. BPOM Kupang dapat kewenangan mengeluarkan surat keterangan ekspor untuk memudahkan usaha kecil menengah di Dili, Timor Leste. 7. ada petunjuk jalan 8. Terima Kasih untuk team pelayanan BPOM dalam mendampingi kami pelaku UKM dalam pembuatan surat sertifikasi izin edar, Harapan kami agar terus mendukung kami kedepan agar semua produk usaha kami bisa memenuhi standar kesehatan nasional yang berkualitas 9. Saran kami hanya minta di bantu mengenai pengurusan surat untuk penjualan ini di percepatkan 10. Terimakasih BPOM dan para pelayanan yang sudah meluangkan waktu untuk mendampingi kami para pelaku usaha kecil terimakasih Mohon supaya jangan bosan untuk terus mendampingi kami para ukm 11. Terima Kasih buat pelayanan BPOM terimakasih juga untuk kesabarannya dalam membimbing kami pelaku usaha kecil harapan kami agar terus pertahankan semoga kedepan semakin sukses 12. Untuk saat ini belum ada saran dan masukan, sejauh ini semua sesuai standar yang sudah ada Terima Kasih BPOM Kupang 13. Melakukan zoom meeting secara berkala dg GP Pharmasi Kupang dlm rangka reminding penerapan CDOB di semua PBF di Kupang 14. Mohon bantuannya untuk proses izin edar UKM mutis tuan pro 15. Semua materi yang disampaikan sangat baik dan menarik. 16. Semoga semakin memiliki integritas yang tinggi dalam memberikan pelayanan dan respon yang cepat setiap kali dilakukan konsultasi 17. memuaskan dengan penjelasan yang saya terima 18. Pelayanan sudah sangat baik dan Lebih ditingkatkan kedepannya. GBU 19. Kedepan BPOM harus lebih banyak memantau produk makanan/minuman yang beredar di pasaran agar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. 20. Kelemahan pengurusan BPOM obat tradisional paling utama tenaga apoteker/farmasi, disarankan untuk BPOM agar dibantu permasalahan satu ini. Kami pelaku UKM tidak punya dana yang cukup untuk bisa menggaji Apoteker atau tenaga farmasi

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	21. Program ini sangat membantu utk peningkatan kapasitas UMKM kedepannya 22. pelayanan yang sudah ada perlu ditingkatkan supaya komunikasi antara pengusaha dengan balai POM tetap berkelanjutan serta mendukung segala usaha yang dijalankan terutama UMKM. 23. terimakasih bpom kupang sudah melayani dengan baik. pertahankan itu untuk memudahkan kami pelaku usaha dalam mengurus segala proses perijinan atau pengujian di bpom kupang 24. Lebih dipertahankan dan ditingkatkan lagi. sukses selalu 25. Lobi tengah kalau bisa ada acnya 26. Pelayanannya selalu inovatif dan memuaskan 27. Pelayanannya sangat baik

41. Hasil SKM BPOM di Palu

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai POM di Palu dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Palu Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	20	42	19	38
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	43	63	39	54
3	SKE	1	1	1	4
Jumlah		64	106	59	96

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 96 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Palu terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,09** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **92,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Palu mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Palu tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Palu
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	89,83	92,11	2,28
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,81	91,22	-0,59
U3	Waktu Penyelesaian	90,87	92,59	1,72
U4	Biaya/Tarif	93,50	90,68	-2,82
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,09	92,11	0,02
U6	Kompetensi Pelaksana	91,53	92,29	0,76
U7	Perilaku Pelaksana	91,53	94,09	2,56
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,42	92,65	4,23
U9	Sarana dan Prasarana	89,27	91,04	1,77
Nilai		90,98	92,09	1,11

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Palu
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	92.11	91.23	91.81	89.91	92.54	90.79	92.98	92.98	90.79	91.68
Layanan Informasi dan Pengaduan	91.98	91.05	93.21	91.05	91.67	93.21	94.75	92.28	91.36	92.28
SKE	100,00	100,00	88.89	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83.33	96.91

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Sangat memuaskan 2. Lebih baik lagi 3. Jangan merasa puas, dan teruslah berkembang 4. Tetap mempertahankan kualitas yang baik 5. Semoga kedepannya lebih baik lagi 6. Agar dipertahankan dan ditingkatkan proses pelayanan sudah baik 7. Untuk semua informasi yang dibagikan di fahami semua karyawan mulai dari satpam 8. Pelayanannya Baik

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Lebih ditingkatkan lagi pelayanan biar lebih profesional 2. Sangat bagus mantap 3. Agar pelayanan yang ada tetap dipertahankan 4. Lebih baik lagi kedepannya 5. Saran dan juga masukan yang dapat diberikan, pelayanan yang diberikan sudah begitu bagus dan semoga dapat dipertahankan dan juga dapat meningkatkan hal-hal yang kemungkinan kurang 6. Pelayanannya sangat baik dan cepat, saran dari saya tetap pertahankan seperti ini terima kasih 7. Semoga selalu konsisten dalam pelayanan 8. Terima Kasih atas pelayanan yang sangat membantu untuk memberikan informasi 9. Semoga pelayanan yang sudah baik tetap dipertahankan 10. Pelayanan yg sangat bagus respon cepat dan Sangat membantu mkasih. 11. Sangat memuaskan 12. Sdh baik hanya sebaiknya tambahan Ilmu atau pengetahuan dari tenaga ahli yg perlu terus di update 13. Tetap menjaga integritas dan profesional dalam mengerjakan tugas,, sangat baik pelayanannya 14. Sebaiknya dokumen persyaratan izin produk tersedia sebagai instrumen pendukung dlm menjelaskan permasalahan terimakasih
SKI/SKE	Pelayanan dan Respon sangat baik, mohon dipertahankan

42. Hasil SKM BPOM di Kendari

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai POM di Kendari dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Kendari Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	29	10	27	10
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	85	76	70	64
Jumlah		114	86	97	74

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 74 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Kendari terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **94,49** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **91,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Kendari mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Kendari tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Kendari
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	89,18	94,82	5,64
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,69	94,82	5,13
U3	Waktu Penyelesaian	88,72	93,47	4,75
U4	Biaya/Tarif	89,00	93,69	4,69
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,03	92,79	2,76
U6	Kompetensi Pelaksana	92,61	96,40	3,79
U7	Perilaku Pelaksana	94,16	95,95	1,79
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,41	94,37	2,96
U9	Sarana dan Prasarana	87,46	94,14	6,68
Nilai		90,25	94,49	4,24

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Kendari
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	98,33	96,67	88,89	93,33	86,67	93,33	95,00	91,67	91,67	92,84
Layanan Informasi dan Pengaduan	94,27	94,53	94,18	93,75	93,75	96,88	96,09	94,79	94,53	94,75

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Pelayanan petugas sangat baik dan ramah 2. Terus tingkatkan kualitas pelayanan publik. 3. Pelayanan yang sangat baik dan jelas 4. Dipertahankan pelayanan kalau perlu lebih ditingkatkan. 5. Pertahankan pelayanan primanya 6. Agar selalu di pertahankan dan di tingkatkan lagi

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayanan Memuaskan 2. Pelayanan yang baik 3. Pelayanan sudah bagus, ramah dan jelas 4. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya 5. Pelayanannya memuaskan. Sangat jelas dalam menyampaikan informasi 6. Pada alur layanan sebaiknya langsung ke pelayanan informasi (perlu Satpam) Diadakan satpam untuk mengarahkan 7. Dipertahankan Sistem Pelayanan yang ada dan Surprise ada tempat main anak-anak 8. Pelayanan sangat memuaskan dengan pelayanan yang diberikan kepada saya adalah pelayanan prima, mantap B.POM Kendari 9. Kepada Balai POM di Kendari sangat setuju terhadap pelayanan informasi terkait standar informasi yang diberikan kepada konsumen dan respon cukup memuaskan 10. Pelayanan yang diberikan sangat memuaskan 11. Sangat baik dan ramah dan Pelayanan petugas sangat baik 12. Maju terus BPOM di Kendari sarana yang terpercaya di Masyarakat 13. Sebaiknya BPOM di Kendari memperbanyak lagi alat-alat laboratorium dan secepatnya memperbaiki alat-alat yang rusak 14. Pelayanan petugas sangat baik dan sangat respon dengan keluhan dan diterima dengan sopan dan ramah 15. Pelayanan petugas sangat baik 16. Baik, ramah, cepat, dan akurat 17. Baik, ramah, sangat memprioritaskan customer 18. Pelayanan petugas yang diberikan sangat baik 19. Petugas baik, ramah memberikan informasi 20. Ke depan agar lebih baik lagi 21. Sudah sangat baik pelayanannya, harap pertahankan. 22. Tetap dipertahankan mutu pelayanan. 23. Dipertahankan pelayanan yang ramah, sistem pelayanan yang baik. 24. Pelayanan ramah tetap dipertahankan 25. Informasi yang diberikan sangat membantu 26. puas dengan pelayanan petugas.

43. Hasil SKM BPOM di Ambon

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai POM di Ambon dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Ambon
Tahun 2021 dan 2022**

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	14	16	14	15
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	38	40	35	36
Jumlah		52	56	49	51

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 51 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Ambon terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,41** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **96,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Ambon mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Ambon tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Ambon
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	88,44	91,83	3,39
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,44	93,46	5,02
U3	Waktu Penyelesaian	90,02	92,16	2,14
U4	Biaya/Tarif	87,76	90,52	2,76
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,80	89,22	-0,58
U6	Kompetensi Pelaksana	91,50	95,42	3,92
U7	Perilaku Pelaksana	91,16	96,41	5,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,82	93,46	2,64
U9	Sarana dan Prasarana	87,41	89,22	1,81
Nilai		89,48	92,41	2,93

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Ambon
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	93,33	96,67	92,96	90,00	91,11	96,67	98,89	96,67	91,11	94,16
Layanan Informasi dan Pengaduan	91,20	92,13	91,82	90,74	88,43	94,91	95,37	92,13	88,43	91.68

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	-
Layanan Informasi dan Pengaduan	-

44. Hasil SKM BPOM di Pangkalpinang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai POM di Pangkalpinang dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Pangkalpinang
Tahun 2021 dan 2022**

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	7	8	7	8
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	37	36	34	33
Jumlah		44	44	41	41

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 41 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Pangkalpinang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,46** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **91,25**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Pangkalpinang mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Pangkalpinang tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Pangkalpinang
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	92,28	91,87	-0,41
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,65	91,87	1,22
U3	Waktu Penyelesaian	91,06	91,87	0,81
U4	Biaya/Tarif	92,28	90,65	-1,63
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,02	91,46	2,44
U6	Kompetensi Pelaksana	95,12	94,31	-0,81
U7	Perilaku Pelaksana	96,34	93,90	-2,44
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,68	92,68	0,00
U9	Sarana dan Prasarana	88,62	93,50	4,88
Nilai		92,01	92,46	0,45

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Pangkalpinang
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	93,75	91,67	90,97	91,67	91,67	91,67	91,67	93,75	93,75	92,28
Layanan Informasi dan Pengaduan	91,41	91,92	92,09	90,40	91,41	94,95	94,44	92,42	93,43	92,50

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Pelayanan sudah sangat baik Petugas menyampaikan informasi dengan jelas 2. Bagus sekali pelayanannya
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. semangat terus BPOM Pangkalpinang dalam menyampaikan informasi obat dan makanan kepada masyarakat 2. Terima Kasih sudah memberikan yang terbaik 3. Lebih dikenalkan lagi biar semua bisa mengakses layanan ini 4. Sudah Bagus

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	5. Semoga kedepannya dapat melayani dengan lebih baik lagi dan terus mengalami peningkatan dalam hal pelayanan 6. Sosialisasi kemudahan pengurusan MD melalui BPOM kepada UMKM hrs lbh intens, karena banyak UMKM yg berpikir masih susah. 7. Luar biasa atas pelayanannya, saya puas smg kedepannya lebih baik lagi 8. Semoga bertambahnya sdm dalam pelayanan informasi. 9. Terus pertahankan kualitas pelayanan 10. Pelayanan Balai POM Pangkal Pinang sangat Luar biasa.. Semoga bisa mempertahankan, semakin baik lagi dan selalu menjadi pelayan yg luar biasa bagi kami 11. Semua informasi yang dipaparkan sangat jelas dan membantu 12. Layanan informasi yang diberikan sangat membantu dan mudah dipahami 13. Semoga bisa melayani masyarakat lebih baik lagi 14. Mantap, semoga BPOM semakin baik man berkembang, bnyak pelaku usaha yang mengajukan izin, sehingga Bangka Belitung semakin berkembang. 15. Mempertahankan pelayanan prima pada konsumen dengan meningkatkan pemanfaatan teknologi 16. Tetap mempertahankan pelayanan yg baik kepada masyarakat 17. Pertahankan kualitas pelayanan 18. Sudah sangat bagus Alangkah lebih bagus Sosialisasi ke masyarakat awam Karena banyak dari mereka banyak tidak mengetahui tentang layanan BPOM Agar masyarakat kita paham 19. Untuk pelayanan dari BPOM sendiri sudah sangat baik, tetapi alangkah baiknya untuk pengecekan sampel makanan, minuman, dan lain-lain agar dapat dilakukan lebih sering lagi misalnya 1 bulan sekali untuk menghindari adanya pemakaian bahan-bahan berbahaya yg terkandung dalam makanan dan minuman tersebut 20. Kalau bisa tarif pemeriksaannya diturunkan agar lbh terjangkau 21. Lebih Meningkatkan Pelayanan dan Kerja Sama 22. Layanan pada e-reg untuk pendaftaran MD mohon dilakukan secepatnya.

45. Hasil SKM BPOM di Gorontalo

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai POM di Gorontalo dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Gorontalo
Tahun 2021 dan 2022**

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	10	8	10	8
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	44	52	40	46
Jumlah		54	60	50	54

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 54 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Gorontalo terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **93,66** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **93,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Gorontalo mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Gorontalo tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Gorontalo
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	93,67	90,74	-2,97
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,33	88,58	-4,75
U3	Waktu Penyelesaian	94,00	94,44	0,44
U4	Biaya/Tarif	95,33	91,67	-3,66
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,00	94,44	0,44
U6	Kompetensi Pelaksana	96,00	96,30	0,30
U7	Perilaku Pelaksana	96,00	97,53	1,53
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,00	94,75	0,75
U9	Sarana dan Prasarana	94,33	94,44	0,11
Nilai		94,52	93,66	-0,86

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Gorontalo
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	89,58	89,58	91,67	89,58	91,67	91,67	93,75	89,58	89,58	90,74
Layanan Informasi dan Pengaduan	90,94	88,41	94,93	92,03	94,93	97,10	98,19	96,65	95,29	94,16

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Belum ada saran dan masukan, sejauh ini semuanya sudah sangat bagus 2. Saran dan masukan saya yaitu bisa membagi ilmu kepada siapa saja yang ingin belajar terima kasih. 3. Mempertahankan presepsi masyarakat dalam membrantas korupsi
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Terima kasih atas bantuannya yang luar biasa 2. Lebih baik lagi dalam pelayanannya 3. Harapannya kegiatan seperti ini bisa dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. Selalu memberikan edukasi kepada masyarakat tentang kesadaran keamanan pangan 5. selalu memberikan edukasi kepada masyarakat tentang ketahanan pangan aman 6. Selalu memberikan edukasi kemasyarakat tentang ketahanan pangan yg aman 7. Diharapkan kegiatan/bimbingan teknis seperti ini rutin dilaksanakan agar spy kami masyarakat khususnya kami kader lebih memahami manfaat dari bahaya penggunaan bahan kimia dan obat terlarang 8. Kegiatan seperti ini akan lebih baik jika dilaksanakan secara berkelanjutan. 9. Pelaksanaan bimtek dilakukan secara berkesinambungan 10. Saran lebih banyak dilakukan supaya masyarakat tau makan yg bisa dimakan yg cepat basi 11. saran saja kepada BPOM lebih meningkatkan lagi kegiatan ini agar masyarakat Awam bisa tahu tentang pangan aman bebas dari bahan berbahaya 12. Dapat menjaga pelayanan yang telah dilakukan sekarang ini 13. Integritas harus dipertahankan.

46. Hasil SKM BPOM di Manokwari

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai POM di Manokwari dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Manokwari Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	37	8	34	8
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	19	14	18	14
Jumlah		56	22	52	22

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 22 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Manokwari terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **99,33** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **99,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Manokwari mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Manokwari tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Manokwari
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	91,99	99,24	7,25
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,99	100,00	8,01
U3	Waktu Penyelesaian	91,45	99,24	7,79
U4	Biaya/Tarif	92,95	98,48	5,53
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,35	99,24	7,89
U6	Kompetensi Pelaksana	92,95	99,24	6,29
U7	Perilaku Pelaksana	94,23	100,00	5,77
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,95	100,00	7,05
U9	Sarana dan Prasarana	90,71	98,48	7,77
Nilai		92,28	99,33	7,05

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

**Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Manokwari
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	100,00	100,00	99,31	97,92	100,00	97,92	100,00	100,00	100,00	99,46
Layanan Informasi dan Pengaduan	98,81	100,00	99,21	98,81	98,81	100,00	100,00	100,00	97,62	99,25

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Semoga lebih baik lagi dalam pelayanan ,sukses selalu 2. Sangat baik klu bisa buka cab atau unit di setiap kabupaten untuk memudahkan pelayanan dan atau pengujian 3. Pertahankan dan tingkatkan 4. Kirax di pertahankan dan ditingkatkan pelayanannya

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	5. Kami dari sat Resnarkoba polres Manokwari kalau alat uji ganja secepatnya di perbaiki
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Terus pertahankan 2. Kalau bisa ada di setiap kabupaten 3. Pertahankan dan tingkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat 4. Pertahankan, semoga terus dapat membimbing dengan baik 5. Tetap dipertahankan 6. Banyak amiu di edarkan di kios" mohon di beri teguran

47. Hasil SKM BPOM di Mamuju

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai POM di Mamuju dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Mamuju Tahun 2021 dan 2022

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2021	2022	2021	2022
Pengujian	-	1	-	1
Layanan Informasi dan Pengaduan	14	23	14	22
Jumlah	14	24	14	23

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 23 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Mamuju terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **94,61** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **88,50**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Mamuju mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Mamuju tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Mamuju Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	91,67	94,93	3,26
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,67	95,65	3,98
U3	Waktu Penyelesaian	89,68	95,65	5,97

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U4	Biaya/Tarif	88,10	93,48	5,38
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,10	93,48	5,38
U6	Kompetensi Pelaksana	88,10	95,65	7,55
U7	Perilaku Pelaksana	90,48	96,38	5,90
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,48	94,93	4,45
U9	Sarana dan Prasarana	88,10	91,30	3,2
Nilai		89,59	94,61	5,02

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	Lebih mendekatkan pelayanan terhadap pemerintah Kabupaten
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Lebih mendampingi lg selama proses pengurusan agar memudahkan perkembangannya 2. Semoga lebih di tingkatkan 3. Layanan agar dipertahankan 4. Trims mohon dibntu hingga slesai pengurusan nomor bpom 5. Semoga Pelayanan selalu baik dan Selalu menjaga Integritas dalam perusahaan. 6. Proses pengaduan dan pelayanan informasi sangat jelas dan mudah dipahami 7. Pertahankan Pelayanan Primanya 8. Ditingkatkan lagi sosialisasi ke masyarakat tentang pentingnya kesehatan 9. Tetap semangat memberikan pelayanan 10. Informasi yang diberikan petugas sangat jelas dan responnya cepat 11. Semoga BPOM bisa lebih maksimal dan tetap semangat menjalani tugas demi kesejahteraan masyarakat setempat

48. Hasil SKM BPOM di Sofifi

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Balai POM di Sofifi dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Sofifi Tahun 2021 dan 2022

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2020	2021	2020	2021
Layanan Informasi dan Pengaduan	26	25	24	24

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 24 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Sofifi terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,26** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **91,50**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Sofifi mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Sofifi tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Sofifi
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	88,89	91,67	2,27
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,42	89,58	4,16
U3	Waktu Penyelesaian	88,89	91,44	2,55
U4	Biaya/Tarif	88,89	91,67	2,78
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,89	92,36	3,47
U6	Kompetensi Pelaksana	89,58	93,75	4,17
U7	Perilaku Pelaksana	90,97	95,83	4,86
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,97	95,14	4,17
U9	Sarana dan Prasarana	86,11	88,89	2,78
Nilai		88,73	92,26	3,53

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Terima kasih, sinergitas dalam penegakkan hukum 2. Terima kasih atas pelayanan yang memuaskan dari pegawai BPOM yang cepat merespon dan memberikan informasi yang jelas 3. Tetap ditingkatkan lagi pelayanannya 4. Tetap mempertahankan cr/prosedur pelayanan 5. Tetap dengan pelayanan yg sekarang ini 6. Toko milanello variasi pelayannya sangat memuaskan, Semoga kedepan lebih sukses Amin 7. Pertahankan kualitas pelayanan. Sukses terus 8. Saran saya, lebih ditingkatkan lagi pelayanannya 9. Lebih banyak memberikan informasi pelayanan publik kepada masyarakat 10. Buat seminar untuk publik terutama buat makro dan industri

49. Hasil SKM Balai POM di Tarakan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka Balai POM di Tarakan dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Balai POM di Tarakan Tahun 2021 dan 2022

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2021	2022	2021	2022
Layanan Informasi dan Pengaduan	45	12	40	12

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 12 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Tarakan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **80,86** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu 88,00, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Tarakan mendapat kategori **B (Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Tarakan tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Tarakan Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	81,67	80,56	-1,11
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,00	80,56	-4,44
U3	Waktu Penyelesaian	84,86	76,39	-8,47
U4	Biaya/Tarif	84,58	83,33	-1,25
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,17	79,17	-5,00
U6	Kompetensi Pelaksana	86,25	83,33	-2,92
U7	Perilaku Pelaksana	88,75	84,72	-4,03
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,75	83,33	-5,42
U9	Sarana dan Prasarana	83,33	76,39	-6,94
Nilai		85,26	80,86	-4,40

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayanan sudah maksimal, Perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan, 2. Pelayanan serta penyelesaian masalah sudah cukup baik demikian juga petugas menguasai masalah dan bisa mencari solusi, saran

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	dari kami pertahankan dan semoga POM tarakan menjadi yang terdepan sukses dan maju terus 3. Kalau bisa, sebelum menjawab pertanyaan kuesioner di bawah ini materi nya di papar dulu, biar jelas untuk menjawab pertanyaan nya 4. Lebih meningkatkan pelayanan dengan baik 5. Smoga Balai POM Tarakan selalu bekerja sepenuh hati dengan niat ibadah dan senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

50. Hasil SKM Loka POM di Kota Lubuk Linggau

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Loka POM di Kota Lubuk Linggau dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan, jumlah populasi dan responden tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kota Lubuk Linggau Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	1	-	1	-
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	15	16	15	15
Jumlah		16	16	15	15

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 15 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Lubuk Linggau terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **98,89** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **87,50**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Lubuk Linggau mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Lubuk Linggau tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kota Lubuk Linggau Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	93,33	98,89	5,56
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,78	98,89	1,11
U3	Waktu Penyelesaian	94,44	97,78	3,34
U4	Biaya/Tarif	96,67	100,00	3,33

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,11	98,89	7,78
U6	Kompetensi Pelaksana	91,11	100,00	8,89
U7	Perilaku Pelaksana	94,44	97,78	3,34
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,33	97,78	4,45
U9	Sarana dan Prasarana	88,89	100,00	11,11
Nilai		93,46	98,89	5,43

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Semoga semakin sukses kedepannya 2. Sangat terbantu oleh pembinaan yang dilakukan terhadap sarana saya, sukses selalu loka pom lubuklinggau 3. Semoga secepatnya bisa ada lab uji bpom di lubuklinggau

51. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Banyumas

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Banyumas dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Banyumas Tahun 2021

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2021	2022	2021	2022
Layanan Informasi dan Pengaduan	93	171	75	119

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 119 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Banyumas terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,66** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Banyumas mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Banyumas tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Banyumas Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	87,11	91,88	4,77
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,44	91,60	5,16

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U3	Waktu Penyelesaian	89,11	91,46	2,35
U4	Biaya/Tarif	89,78	91,32	1,54
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,56	91,74	2,18
U6	Kompetensi Pelaksana	90,89	91,88	0,99
U7	Perilaku Pelaksana	92,22	92,86	0,64
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,00	91,88	1,88
U9	Sarana dan Prasarana	88,67	90,34	1,67
Nilai		89,31	91,66	2,35

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayanan yg diberikan sudah bagus 2. Proses sertifikasi produk obat dan makanan waktunya belum tentu, sehingga membuat responden kebingungan 3. Pendaftaran obat dan makanan melalui system OSS masih harus disosialisasikan kepada masyarakat karena informasi terkait hal tersebut masih minim 4. Pelayanan baik dan mudah 5. Pelayanan langsung kepada masyarakat selain di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas seharusnya juga dilakukan di kabupaten 6. Adanya sosialisasi informasi kepada masyarakat tentang layanan BPOM terkait IRTP 7. Pertahankan dan tingkatkan 8. Penyuluhan keamanan pangan terhadap sekolah - sekolah terutama yang memiliki kantin 9. Semoga lebih baik lagi kedepannya dan bisa tetap menjadi salah satu jalan menuju kesuksesan

52. Hasil SKM Loka POM di Kota Baubau

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kota Baubau dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kota Baubau Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2021	2022	2021	2022
Layanan Informasi dan Pengaduan	29	16	27	15

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 27 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Baubau terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **83,17** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Baubau mendapat kategori **B (Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Baubau tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kota Baubau Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	76,54	82,22	-5,68
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,01	81,11	-2,1
U3	Waktu Penyelesaian	82,92	82,96	-0,04
U4	Biaya/Tarif	88,89	83,33	5,56
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,48	82,22	-0,74
U6	Kompetensi Pelaksana	85,19	86,67	-1,48
U7	Perilaku Pelaksana	87,65	85,56	2,09
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,89	82,22	6,67
U9	Sarana dan Prasarana	80,25	82,22	-1,97
Nilai		83,42	83,17	0,25

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Beberapa Pelayanan Perizinan untuk Kosmetik, Obat Tradisional baiknya disediakan layanan hotline khusus untuk masyarakat, Perlu Ada Laboratorium Pengujian Pangan dan Kosmetik di Loka Pom Baubau 2. Semoga pelayanan nya lebih di tingkat kan lagi... 3. Kuakitas pelayanan di pertahankan. Jika mungkin ditingkatkan 4. Pelayanan sudah bagus namun perlu sosialisasi lagi di Masyarakat untuk pemahaman lebih memadai terutama di Walayah kecamatan siompu 5. Sosialisasi semacam pelatihan untuk pelaku usaha pangan

53. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Bogor

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Bogor dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Bogor Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2021	2022	2021	2022
Layanan Informasi dan Pengaduan	125	87	94	71

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 71 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Bogor terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,17** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **88,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Bogor mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Bogor tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Bogor Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	86,88	84,27	-2,61
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,41	84,98	-2,43
U3	Waktu Penyelesaian	88,42	86,23	-2,19
U4	Biaya/Tarif	87,23	87,79	0,56
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,99	88,50	2,51
U6	Kompetensi Pelaksana	90,43	91,78	1,35
U7	Perilaku Pelaksana	93,62	94,13	0,51
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,83	90,14	1,31
U9	Sarana dan Prasarana	78,55	85,68	7,13
Nilai		87,48	88,17	0,69

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. disediakan tutorial pengisian e sertifikasi 2. Mohon dipertahankan untuk respond terhadap beberapa pertanyaan ya ag disampaikan, dan penjelasannya cukup baik dan mudah dimengerti 3. Sudah cukup baik, ada peredam suara agar office dan pelayanan publik tidak bocor Ada beberapa booth 4. Proses konsultasi dipermudah 5. Prasyarat rumah produksi dairy product lebih di sederhanakan lagi

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	6. Dapat membuat event pengarahan atau sosialisasi kepada pelaku usaha dalam aturan baru atau hal penting baik online maupun offline 7. Semoga kedepannya responnya lebih cepat, 8. Semoga BPOM loka pom bogor selalu memdampingi dan mendukung selalu umkm sesuai program pemerintah 9. Perbaikan dalam respon terhadap pertanyaan sebaiknya lebih cepat 10. Untuk loka bogor top lah, yg aga pusing pelayanan pusat yg terkadang menghakimi kami umkm tdk memberi solusi 11. Pelayanannya sangat memuaskan dan perlu dipertahankan 12. Dapat dengan mudah memberikan bimbingan kepada UMKM tingkat menengah kebawah dengan memberikan solusi bagi yang memerlukan 13. dibuatkan panduan khusus pdf untuk tata cara pendaftaran BPOM dari awal sampai akhir, karna kami yang baru sangat kesulitan 14. Semoga semakin mudah dalam pengurusan ijin bpom 15. Semoga makin mudah dan semakin berkembangnya teknologi semakin memadai 16. agar untuk izin produk yang mempunyai beberapa variasi cukup 1 izin saja, sehingga beban biaya tidak terlalu besar untuk pengusaha yang baru memulai usahanya 17. Sangat jelas, sistematis, dan pelayanan ramah terutama Ibu Hefni 18. Untuk pelayanannya sudah cukup bagus dan petugas cukup menguasai materi sehingga bisa menjawab pertanyaan dengan jelas dan lancar, namun untuk respon dan waktu balasnya masih terlalu lama, butuh 2 hari untuk menjawab pertanyaan yang umum, sudah cukup namun masih bisa ditingkatkan, 19. Mohon untuk diberikan plang kantor loka pom agar lebih mudah dalam menemukan lokasi kantor dan memperbanyak kursi di ruang tunggu 20. Pemberian layanan sudah baik namun masih bisa ditingkatkan untuk lama jangka waktu merespon pelayanan informasi via whatsapp 21. pemberian pelayanan informasi sudah baik, namun bisa ditingkatkan dengan pemerian booklet atau leaflet mengenai informasi yang diberikan 22. Semoga tidak ada batasan waktu dalam berkonsultasi, sehingga bisa berkonsultasi dengan maksimal 23. Sering melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha terutama UMKM 24. Sejauh ini masih bisa diikuti, cuma untuk penambahan produk baru,, Saya haris bikin cpob baru lagi,, Yg pastinya lama lagi,, Dr awal lagi,,, Masukan sy bila sudah ada cpob sebelumnya,, Tidak dipersulit lagi 25. Perlu bimbingan terutama pelatihan mohon diinfokan jika ada 26. Persyaratan pendaftaran pangan untuk UMKM bisa disederhanakan 27. Mohon bimbingan seterusnya

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	28. Diberikan selebaran atau website atau video yang bisa diakses untuk alur proses pengajuan misal pengajuan pendaftaran bpm

54. Hasil SKM Loka POM di Kota Dumai

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kota Dumai dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kota Dumai

Tahun 2021 dan 2022

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2021	2022	2021	2022
Layanan Informasi dan Pengaduan	22	21	21	20

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 20 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Dumai terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,96** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **84,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Dumai mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Dumai tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kota Dumai

Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	84,13	90,83	6,7
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,54	91,67	9,13
U3	Waktu Penyelesaian	91,80	92,50	0,7
U4	Biaya/Tarif	88,89	90,00	1,11
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,27	92,50	1,23
U6	Kompetensi Pelaksana	92,06	96,67	4,61
U7	Perilaku Pelaksana	92,06	96,67	4,61
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,86	95,00	2,14
U9	Sarana dan Prasarana	88,89	90,83	1,94
Nilai		89,39	92,96	3,57

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	Sangat Bagus

55. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Ende

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Ende dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kabupaten Ende Tahun 2021 dan 2022

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2021	2022	2021	2022
1	Pengujian	15	5	14	5
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	6	3	6	3
Jumlah		21	8	20	8

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 8 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan akat Loka POM di Kabupaten Ende terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **85,96** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **87,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Ende mendapat kategori **B (Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Ende tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Ende Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	84,17	79,17	-5,00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,00	79,17	-5,83
U3	Waktu Penyelesaian	88,06	84,03	-4,03
U4	Biaya/Tarif	86,67	87,50	0,83
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,17	87,50	-1,67
U6	Kompetensi Pelaksana	90,83	93,75	2,92
U7	Perilaku Pelaksana	95,00	89,58	-5,42
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,00	91,67	1,67
U9	Sarana dan Prasarana	83,33	81,25	-2,08
Nilai		88,02	85,96	-2,06

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2022 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Ende Tahun 2022

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	76,67	76,67	84,44	100,00	96,67	100,00	100,00	96,67	86,67	90,86
Layanan Informasi dan Pengaduan	83,33	83,33	83,33	66,67	72,22	83,33	72,22	83,33	72,22	77,78

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Semoga kedepannya semakin baik lagi 2. Good job loka POM Ende , selalu dampingi UMKM disini ya!! 3. Jika berkenan, bimtek keamanan pangan dilaksanakan di kabupaten kami, mengingat industri pangan rumah tangga makin berkembang pesat 4. Pertahankan dan tingkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. 5. Mantap tingkatkan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Mungkin lebih banyak pertemuan offline. Jika memang keadaan sudah memungkinkan 2. Petugas dalam memberi arahan ataupun teguran kepada sejawat seprofesi atau masyarakat harus mampu memperhatikan cara berkomunikasi dengan baik. Sehingga setelah memberi arahan, kedua pihak lebih merasa akrab dan saling mendukung, jika memang yang diberi teguran salah, bisa berdiskusi dengan petugas terkait apa yang harus dilakukan selanjutnya agar lebih baik ke depannya. Selain itu, harus lebih banyak lagi kerja sama atau sosialisasi antara lokapom ende dengan nakes, masyarakat, agar lebih menggaungkan ttg Cek KLIK karena masih banyak peredaran kosmetik tidak punya nomor POM, atau ijin yang resmi sebelum peredaran. 3. Pertahankan dan bila perlu ditingkatkan.

56. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Jember

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Jember dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kabupaten Jember
Tahun 2021 dan 2022**

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2021	2022	2021	2022
Layanan Informasi dan Pengaduan	123	119	93	91

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 91 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Jember terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,03** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **88,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Jember mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Jember tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Jember
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	84,95	90,11	5,16
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,66	89,56	6,14
U3	Waktu Penyelesaian	86,02	89,38	6,22
U4	Biaya/Tarif	85,66	90,48	5,53
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,74	89,01	6,87
U6	Kompetensi Pelaksana	88,17	92,49	5,76
U7	Perilaku Pelaksana	92,47	93,77	3,97
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,46	93,96	10,29
U9	Sarana dan Prasarana	84,59	90,48	-6,2
Nilai		86,86	91,03	4,86

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Semoga pengajuan sertifikasi dapat dipercepat prosesnya 2. Semoga kegiatan pengajuan ijin edar kelompok kami berjalan dengan sukses dan sesuai dengan target. Kedepannya lebih semakin baik terus

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	3. Dibuatkan jadwal Sosialisasi terkait pembaruan informasi keamanan pangan atau hal lain yang berkaitan dengan industri konsumsi yang dilakukan secara reguler ke pihak2 terkait 4. Pelayanan informasi sdh bagus. Pertahankan 5. Sudah baik untuk dapatnya dipertahankan pelayanannya 6. Sosialisasi mengenai seluruh layanan yg disediakan oleh BPOM harus lebih masif lagi di sosmed. Terimakasih 7. Untuk dapatnya disediakan media informasi pelayanan dan dapat disebarkan dapat melalui dinkes maupun puskesmas 8. Untuk meningkatkan kemudahan akses informasi, ada baiknya loka pom Jember memperbanyak kegiatan kegiatan sosialisasi , terutama pada lapisan masyarakat dengan rentang usia 18-30 tahun. Mengingat Indonesia akan memasuki fase bonus demografi . Sehingga menjadi penting pada usia muda tersebut memiliki pemahaman tentang alur dan prosedur pelayanan publik di loka pom

57. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Kediri

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Kediri dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kabupaten Kediri Tahun 2021 dan 2022

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2021	2022	2021	2022
Layanan Informasi dan Pengaduan	193	114	129	88

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 88 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Kediri terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,33** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **88,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Kediri mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Kediri tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Kediri
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	85,79	86,74	0,95
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,95	89,02	2,07
U3	Waktu Penyelesaian	87,17	88,51	1,34
U4	Biaya/Tarif	87,47	88,83	1,36
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,95	87,88	0,93
U6	Kompetensi Pelaksana	87,98	89,58	1,60
U7	Perilaku Pelaksana	88,50	90,53	2,03
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,43	88,83	2,40
U9	Sarana dan Prasarana	86,56	85,04	-1,52
Nilai		87,09	88,33	1,24

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Lebih sering mengadakan workshop atau sosialisasi di daerah desa-desa yang jauh dari jangkauan. Karena ada pengusaha yang benar-benar tidak dapat informasi padahal punya potensi. 2. Usahakan pendampingan berkesinambungan dan mohon perubahan regulasi bisa diinformasikan up to date 3. Minimal 1 tahun 2x diadakan acara jemput bola desk dan registrasi secara luring, sudah terbukti secara efisien dengan catatan semua persyaratan dan data yg dibutuhkan sudah sesuai .. karena memang apabila tidak ada acara semacam itu kami pelaku usaha masih mengalami kesulitan pengerjaan dan respon dr evaluator pusat sangat lama 4. Terkait respon jawaban yang menurut pengusaha lama Dengan 30HK itu membuat kami harus menunggu waktu sedangkan usaha kami yang baru membuang waktu. Terima kasih atas jasa pelayanan informasi. 5. Saya berharap sering di adakan sosialisasi penyelesaian ereg supaya semua menyadari kalau mau proses mengurus ijin BPOM itu ternyata Mudah 6. Menurut saya, semoga kedepannya lokapom ini terus berlanjut sampai kegenerasi selanjutnya, Karena lokapom Kediri ini adalah wadah yang tepat untuk belajar, wawasan dan juga bisa menjadi rol model bagi banyak orang. Mungkin itu saja yang dapat saya sampaikan. Terimakasih 7. Pelayanan yang sangat baik , semoga tahun depan bisa membuat acara seperti pembentukan duta kosmetik lagi , karena acara tersebut sangat bermanfaat khususnya generasi muda saat ini . 8. Untuk pelayanan intern dari loka POM Kediri sudah baik dan memuaskan hanya saja memang untuk e regs servernya masih sistem

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	terpusat sehingga membutuhkan waktu tunggu yg cukup lama untuk menyelesaikan pendaftaran.

58. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Mimika

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Mimika dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kabupaten Mimika Tahun 2021 dan 2022

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2021	2022	2021	2022
Layanan Informasi dan Pengaduan	4	6	4	6

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 6 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Mimika terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **80,14** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Mimika mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Mimika tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Mimika Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	91,67	69,44	-22,23
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,67	80,56	-11,11
U3	Waktu Penyelesaian	91,67	79,63	-12,04
U4	Biaya/Tarif	91,67	75,00	-16,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,67	80,56	-11,11
U6	Kompetensi Pelaksana	91,67	83,33	-8,34
U7	Perilaku Pelaksana	91,67	91,67	0
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,67	80,56	-11,11

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U9	Sarana dan Prasarana	91,67	80,56	-11,11
Nilai		91,67	80,14	-11,53

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Perlu tambahan personil di Loka Pom Timika 2. Semoga kedepan semakin bersinergi dengan masyarakat serta bersinergi dalam meningkatkan produk berkualitas dengan keterjaminan ijin edar yang bisa dimiliki pelaku usaha, serta perbanyak sosialisasi tentang prosedur pengurusan ijin yang selama ini menjadi pertimbangan sulit bagi pelaku usaha, 3. Pertahankan kualitas produk 4. Perlu peningkatan kapasitas untuk bagian pelayanan, masih kurang sosialisasi tentang keberadaan BPOM di Timika serta informasi pelayanannya dikalangan masyarakat, Terutama Pelayanan apa saja yang diberikan untuk masyarakat atau Pelaku usaha, terima kasih, 5. Sejauh ini pelayanan sudah cukup bagus hanya saja kalau bisa diadakan sosialisasi kepada masyarakat awam untuk fungsi dan tugas BPOM, sehingga seandainya mereka akan membuat usaha kecil yg memerlukan pelayanan, mereka tdk akan kesulitan

59. Hasil SKM Loka POM di Kota Surakarta

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kota Surakarta dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kota Surakarta Tahun 2021 dan 2022

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2021	2022	2021	2022
Layanan Informasi dan Pengaduan	122	153	93	110

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 110 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Surakarta terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,57** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **86,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Surakarta mendapat kategori

A (Sangat Baik), Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Surakarta tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kota Surakarta
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	84,05	87,73	3,68
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,41	87,27	2,86
U3	Waktu Penyelesaian	84,23	89,60	5,37
U4	Biaya/Tarif	85,13	89,85	4,72
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,69	89,70	6,01
U6	Kompetensi Pelaksana	87,99	90,30	2,31
U7	Perilaku Pelaksana	91,58	93,33	1,75
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,28	90,61	3,33
U9	Sarana dan Prasarana	83,33	87,73	4,40
Nilai		85,74	89,57	3,83

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Terimakasih Lokapom membantu dan memberikan solusi dalam kegalauan pekerjaan 2. Semoga pelayanan dan fasilitas yang tersedia bisa dipertahankan walaupun kepemimpinan berganti 3. Sudah sangat membantu UMKM untuk menuju global 4. Sarannya terus pertahankan kinerja kerja yang baik dan optimal 5. Terima kasih, sudah berkenan membimbing mahasiswa kami dengan sangat baik, Sukses selalu 6. Tingkat kan da Lanjut kan yang baik, 7. Semoga pelayanan yang ada di Loka POM sukses kedepannya, 8. Sangat senang dengan adanya klinik konsultasi bpom membantu memberikan informasi yg lengkap dan mempermudah umkm dalam memenuhi perijinan 9. Petugas dibekali dengan starter kit atau dokumen penunjang persyaratan dan informasi pendukung lengkap, sehingga petugas stidak perlu menuliskan penjelasan dan jawaban pertanyaan, Petugas

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	bisa fokus menjelaskan yg sudah tertulis di dokumen sehingga lebih baik lagi 10. Semoga Loka POM di Kota Surakarta dan DKK Wonogiri dapat selalu bersinergi dalam melaksanakan program kerja yang ada dan dapat bekerjasama membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan, Terima kasih karena telah mendampingi dan kebersamaan DKK Wonogiri selama ini dalam pencapaian target program, 11. Terimakasih loka pom solo atas semua perbantuannya, Sangat baik dan memuaskan baik pelayanan dan juga semua prosedur yang berlaku, 12. BPOM seandainya memberi kelonggaran, jangan terlalu longgar kepada pemilik usaha, takutnya kelonggaran tab malah disalahgunakan, karenan makanan, minuman, kosmetik sangat membutuhkan kesempurnaan dalam proses 13. Koordinasi sangat bagus, dan penjelasan materi sangat informatif, Kerjasama selalu berjalan baik dan mengesankan 14. Sudah baik dan memuaskan 15. Mohon dapat lebih sering dilakukan sosialisasi dan bintek terkait perijinan legalitas BPOM, baik secara daring maupun luring dan melibatkan instansi terkait 16. Sudah baik dan memuaskan, Mohon untuk dijaga selalu kualitas pelayanannya, Loka POM surakarta, mantap! 17. Pertahankan kualitas pelayanan 18. Tetap Ramah dalam memberikan Pelayanan Kepada Kami Para Pelaku UMKM 19. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja dan pelayanan publik, mungkin bisa dengan mengadakan seminar/webinar dengan para pelaku usaha dan pjt yang ada, 20. Sosialisasi ditambah terutama terkait teknis 21. keep going on forward maju terus pantang mundur, Melakukan layanan yan terbaik, selalu memberikan manfaat kepada pihak lain 22. Pelayanannya bagus, baik, dan kompeten masukan, Untuk wilayah yg dekat dgn loka pom surakarta, Kenapa harus diarahkan ke semarang, padahal di dekat saja sudah memadai, Mohon untuj area dekat dgn loka pom surakarta meskipun bukan areanya,,,kalo bisa dirubah aturan oembagian lokasi dan sarananya, Trimakasih 23. Berharap loka bpom bisa mandiri keluarkan ijin-ijin , tdk harus tergantung dari pusat, karna kalau di pusat terlalu lama, 24. Untuk saat ini, saya cukup puas dengan pelayanan Loka POM Surakarta terkait pertanyaan2 yang saya ajukan, Dan jawaban yang diberikan bahkan lebih cepat dibandingkanbertanya langsung ke pusat meskipun terkadang petugas juga belum memahami nya, Mungkin dikarenakan tinggi nya responden yang berkonsultasi 25. Informasi yang disampaikan cukup informatif

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	26. Agar tetap ditingkatkan pelayanannya 27. Tetap merangkul publik untuk mensukseskan setiap usaha 28. Agar sering diadakan pameran-pameran, sehingga BPOM lebih dekat dengan masyarakat 29. Lebih sering diadakan (sosialisasi), Agar masyarakat/pelaku usaha lebih bisa meningkatkan mutu produk 30. Sosialisasi lebih luas ke masyarakat atau ke PT 31. Untuk pengajuan pengurusan perizinan BPOM mohon bisa disosialisasikan 32. Berkomitmen dengan kebijakan yang pasti dan jelas dalam informasi 33. Ruang pelayanan diperbesar 34. Pertahankan komitmen kerja cepatnya 35. Ditingkatkan selalu pelayanan sarana dan SDM tiap tahun

60. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Tangerang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Tangerang dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kabupaten Tangerang Tahun 2021 dan 2022

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2021	2022	2021	2022
Layanan Informasi dan Pengaduan	193	213	129	137

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 137 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tangerang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,37** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **88,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Tangerang mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Tangerang tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Tangerang
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	84,37	86,74	2,37
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,46	82,73	-0,73
U3	Waktu Penyelesaian	84,84	88,65	3,81
U4	Biaya/Tarif	85,79	92,21	6,42
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,92	85,77	-0,15
U6	Kompetensi Pelaksana	88,89	88,81	-0,08
U7	Perilaku Pelaksana	89,92	92,21	2,29
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,73	92,46	4,73
U9	Sarana dan Prasarana	84,37	85,77	1,4
Nilai		86,14	88,37	2,23

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Lebih ditingkatkan utk pelayanan ke publik, 2. Untuk pelayanan via live chat BPOM pusat agar lebih diperbanyak petugasnya, agar bisa terhubung dengan petugas, untuk mengatasi permasalahan yang ada 3. Terus tingkatkan pelayanan terhadap masyarakat terkait dengan penggunaan bahan obat-obatan dan makanan 4. jangan pindah dari Gading Serpong 5. Jangan pindah dari Gading Serpong, Sudah sangat baik semuanya 6. Lebih dipercepat balasannya, 7. Semoga pelayanan dapat lebih ditingkatkan 8. Terima kasih loka pom kabupaten Tangerang dan kami sangat puas dalam pelayanan yg di berikan oleh para petugas loka pom kabupaten Tangerang 9. Lebih ditingkatkan sosialisasi kepada masyarakat, Diberikan contoh bahan yang berbahaya dan dapat disalahgunakan oleh pelaku usaha, 10. Sering-sering melakukan desk regist online/tatap muka supaya dipermudah untuk konsultasi 11. Banyak-banyak sosialisasi mengenai Loka POM, bisa datang sosialisasi ke undangan komunitas suatu saat, 12. Program fasilitasi gratis harus tepat sasaran

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	13. Mohon pendampingan dalam registrasi MD karena kami UMKM baru Terima kasih banyak atas supportnya 14. Semoga segera punya gedung sendiri, Untuk pelayanan sangat baik, cuma tempat tunggu kurang nyaman terlalu sempit dan lalu lalang orang lewat, 15. Apabila memungkinkan baiknya seminar dilaksanakan secara offline (langsung tatap muka) 16. Kami salah satu peserta dari UMKM industri mikro kecil, sangat terbantu dgn pelatihan ini, tapi kami sangat setuju bila dilakukan dgn off line sehingga puas dalam bertanya hal2 yg kami blm paham 17. Semoga dengan ada layanan WA, bisa membantu percepatan registrasi 18. Ditingkatkan lagi jemput bola di lapangan 19. Terus berikan kemudahan untuk UMKM dan semakin banyak program gratis untuk pengurusan ijin, 20. Mohon untuk di tingkatkan kembali Pelayanan nya 21. Sebelumnya saya mengucapkan terima kasih terutama Balai Besar POM Kabupaten Tangerang atas Bimtek CPPOB untuk UMK ini, Sedikit saran dan masukan semoga kedepannya tetap bisa memberikan pelayanan informasi untuk Bimtek seperti ini lagi dan tetap dapat dilaksanakan secara daring, karena efektivitas waktu dan tempat pelaksanaan, 22. lebih go publik biar masyarakat makin paham

61. Hasil SKM Loka POM di Kota Tasikmalaya

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kota Tasikmalaya dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kota Tasikmalaya Tahun 2021 dan 2022

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2021	2022	2021	2022
Layanan Informasi dan Pengaduan	50	35	44	32

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 32 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Tasikmalaya terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,89** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **88,00**. Berdasarkan nilai

tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Tasikmalaya mendapat kategori **B (Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Tasikmalaya tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kota Tasikmalaya
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	87,12	88,02	0,9
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,61	87,5	1,89
U3	Waktu Penyelesaian	85,86	86,81	0,95
U4	Biaya/Tarif	88,26	85,94	-2,32
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,26	86,98	-1,28
U6	Kompetensi Pelaksana	89,39	90,63	1,24
U7	Perilaku Pelaksana	90,91	88,54	-2,37
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,64	88,54	-0,1
U9	Sarana dan Prasarana	82,95	88,02	5,07
Nilai		87,44	87,89	0,45

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Kerja sama tim di antara petugas perlu ditingkatkan 2. Agar lebih fast respon terhadap pertanyaan pertanyaan yang kami perlukan 3. Memberi solusi terbaik bagi pengusaha untuk memudahkan izin

62. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kabupaten
Kepulauan Tanimbar Tahun 2021 dan 2022**

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2021	2022	2021	2022
Layanan Informasi dan Pengaduan	5	5	5	5

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 5 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **93,95** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar Tahun 2021 dan 2022

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	93,33	96,67	3,34
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,67	96,67	10,00
U3	Waktu Penyelesaian	88,89	98,89	10,00
U4	Biaya/Tarif	90,00	93,33	3,33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,67	93,33	6,66
U6	Kompetensi Pelaksana	90,00	90,00	0,00
U7	Perilaku Pelaksana	93,33	96,67	3,34
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,33	96,67	3,34
U9	Sarana dan Prasarana	80,00	83,33	3,33
Nilai		89,14	93,95	4,81

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sangat Cepat tanggap dan pelayanannya sangat ramah 2. agar fasilitas penunjang dapat ditambah 3. Sangat Fast Respond, dan sangat membantu pelaku usaha, harap dipertahankan.

63. Hasil SKM Loka POM di Kota Palopo

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kota Palopo dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kota Palopo
Tahun 2021 dan 2022**

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2021	2022	2021	2022
Layanan Informasi dan Pengaduan	17	29	16	27

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 27 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Palopo terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,16** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Palopo mendapat kategori **B (Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Palopo tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kota Palopo
Tahun 2021 dan 2022**

Unsur Pelayanan		2021	2022	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	84,38	86,42	2,04
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,46	88,27	1,81
U3	Waktu Penyelesaian	86,46	87,86	1,40
U4	Biaya/Tarif	88,54	89,51	0,97
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,46	88,27	1,81
U6	Kompetensi Pelaksana	90,63	90,74	0,11
U7	Perilaku Pelaksana	92,71	92,59	-0,12
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,54	87,65	-0,89
U9	Sarana dan Prasarana	81,25	82,10	0,85
Nilai		87,27	88,16	0,89

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	- Semoga kedepan Loka pom bisa lbh banyak lagi memberikan seminar/edukasi kepada masyarakat ttg obat dan kosmetik - Pelayanan dan penyajian informasi serta pemberian solusi terhadap masalah terkait pangan dan kosmetik sangat baik. Saran dari saya tetap jaga konsistensi pelayanan prima yang selama ini sudah diterapkan, dan sebagai masukan dari saya klo bisa sosialisasi terkait masalah keamanan pangan dan kosmetik itu bisa diperketat lagi, sehingga masyarakat yang selama ini awam bisa menjadi faham.. Salam BerAKHLAK. Salam SLTP.. - Pelayanan semakin cepat dan memprioritaskan pelayanan terbaik - Diharapkan Lebih Aktif memberikan informasi terkait pelayanan kepada masyarakat. Lebih aktif lagi turun ke lapangan untuk

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	memantau Obat dan makanan yg tersedia di Pasar2 dan Toko layanan lainnya. 5. Pelayana yg diberikan sangat memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan harapanya pelayanan di pertahankan 6. Sebaiknya dilakukan rakor setiap bulan atau triwulan untuk wilayah loka pom Palopo untuk evaluasi kinerja 7. Di pertahankan dan tingkatkan lagi untuk pelayanannya 8. Untuk produk UMKM jgn terlalu dirumitkan masalah prasarana tempat produksi karena kita bukan perusahaan besar.

64. Hasil SKM Loka POM di Kota Tanjung Pinang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kota Tanjung Pinang dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kota Tanjung Pinang Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	12	12

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 12 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Tanjung Pinang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Tanjung Pinang mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Tanjung Pinang tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kota Tanjung Pinang Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	90,28
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,28
U3	Waktu Penyelesaian	88,43
U4	Biaya/Tarif	88,89
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,67
U6	Kompetensi Pelaksana	91,67

Unsur Pelayanan		2022
U7	Perilaku Pelaksana	95,83
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,28
U9	Sarana dan Prasarana	91,67
Nilai		91,00

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	-

65. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	12	12

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 12 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **82,97**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong mendapat kategori **B (Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	72,22
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,56
U3	Waktu Penyelesaian	84,26
U4	Biaya/Tarif	84,72
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,33
U6	Kompetensi Pelaksana	86,11
U7	Perilaku Pelaksana	90,28

Unsur Pelayanan		2022
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,11
U9	Sarana dan Prasarana	79,17
Nilai		82,97

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Ruang tunggu masih sangat sederhana segera bangun kantor sendiri 2. Tingkat kan lagi pelayanannya 3. Petugas sudah ramah dan baik 4. Peningkatan layanan informasi 5. Saya sangat terbantu dengan adanya Balai POM semoga tetap memberikan informasi dan pelayanan yg baik untuk konsumen terutama home industri yg ada di kabupaten Rejanglebong ini 6. pelayanan yang telah berjalan agar tetap dipertahankan 7. Semoga dapat mempermudah lagi dalam pelayanan

66. Hasil SKM Loka POM di Kota Payakumbuh

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kota Payakumbuh dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kota Payakumbuh Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	21	20

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 75 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Payakumbuh terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,07**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Payakumbuh mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Payakumbuh tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kota Payakumbuh Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	85,83
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,83

Unsur Pelayanan		2022
U3	Waktu Penyelesaian	88,33
U4	Biaya/Tarif	90,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,33
U6	Kompetensi Pelaksana	90,83
U7	Perilaku Pelaksana	94,17
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,83
U9	Sarana dan Prasarana	87,50
Nilai		89,07

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Kalau bisa kami minta untuk materi penyuluhan nya ditambah, adanya pemeriksaan makanan yg di jual di kantin sekolah oleh Tim BPOM agar penjual tahu makanan yg sehat dan memenuhi standar kesehatan utk di konsumsi anak-anak di sekolah. 2. Sangat baik membedakan informasi 3. Tetaplah menebar kebaikan membantu lah selalu sesuai prosedur yang berlaku 4. Mohon bisa menyampaikan update peraturan BPOM Terbaru 5. Mohon bisa melibatkan pelaku usaha dlm penjangkaran saran terkait kebijakan yg akan diambil BPOM, misalnya terkait pemberlakuan logo halal baru 6. Selalu dipertahankan kualitas pelayanan kerja dan membantu umkm 7. Terima kasih BPOM, semoga semakin sukses dan maju..semoga semakin member pelayanan terbaik bagi kami para UKM 8. Pertahankan pelayanan saat ini kalau perlu ditingkatkan dgn bangunan baru yg tersedianya diruang pelayanan komputer yg online dan bisa dipakai oleh pelaku usaha agar lebih cepat. 9. Terima kasih atas bantuan dan informasi yg petugas berikan kepada saya Semoga untuk kedepannya loka BPOM payakumbuh semakin jaya 10. Loka pom payakumbuh memiliki kinerja yang sangat bagus dan kompeten dalam melaksanakan tugas untuk mengayomi dan melayani masyarakat saya memberikan apresiasi besar terhadap kerja keras loka pom payakumbuh

67. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Buleleng

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Buleleng dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Buleleng
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	23	22

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 22 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Buleleng terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,02** , Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Buleleng mendapat kategori **B (Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Buleleng tahun 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Buleleng
Tahun 2022**

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	83,33
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,85
U3	Waktu Penyelesaian	86,11
U4	Biaya/Tarif	88,64
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,12
U6	Kompetensi Pelaksana	92,42
U7	Perilaku Pelaksana	94,70
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,15
U9	Sarana dan Prasarana	84,85
Nilai		88,02

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayanan yang saya peroleh sangat memuaskan dan petugas sangat membantu kesulitan yang kami hadapi. Terima kasih BPOM 2. Kakaknya cantik dan baik baik dan penanganan sangat cepat 3. Petugas melayani kami dengan sopan dan ramah . Sehingga kami cukup jelas dan puas dengan pelayanan dari Loka pom . Terimakasih atas kerjasamanya , kami sangat terbantu 4. Untuk proses registrasi perusahaan sebaiknya proses review data/dokumen spt apa kekurangan / perlu penyempurnaan dokumen bisa di sampaikan sekaligus sehingga siklus penyelesaian registrasi bisa dipercepat. 5. Tetap menjadi yang terbaik

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	6. Responsif dan Sangat Ramah. Untuk detail informasi bisa lebih ditingkatkan dan lebih lengkap 7. Pelayanan dan pembimbingan yg dilakukan petugas sudah sangat baik, untuk kedepannya mohon dipertahankan 8. Mohon tingkatkan lagi pelayanan dalam hal membantu komunikasi antara umkm/pengusaha usaha dgn BPOM yang mana saat pengajuan ijin edar sering terjadi slow respon serta permintaan yg tidak dipahami umkm/pengusaha. 9. Pelayanan bagus 10. Untuk petugas bagian yang memberikan informasi mengenai prosedur perijinan agar bisa memberikan gambaran opsi opsi dari yang HARUS/ WAJIB sampai yang bisa dibijaksanai sehingga pengusaha yang mau ajukan ijin tidak langsung mundur karena seolah kewajiban yang harus dipenuhi sangat berat dan susah padahal masih bisa diberikan kebijakan tertentu oleh BPOM untuk mendukung kemajuan UMKM. Misal nya : UMKM dalam pengajuan desain bangunan produksi kategori herbal, kosmetik di bilang WAJIB dan HARUS menggunakan lantai tanpa NAT (hanya epoxy yang memungkinkan, biaya tinggi dan susah untuk dikerjakan di buleleng) padahal masih bisa dibijaksanai dengan menggunakan lantai granit/keramik yang diminimalisasi NATnya dan warna putih agar mudah dibersihkan. 11. Sangat baik, pelayanannya baik, ramah dan sopan terima kasih 12. Sudah baik dalam semua pelayanannya. Semoga Loka POM Buleleng jaya selalu. 13. Terimakasih sudah membantu dalam proses kami perpanjangan produk maupun pendaftaran produk 14. Terimakasih telah membantu mendukung, membimbing serta selalu mengingatkan agar usaha kami tetap berjalan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku. Semoga usaha desa (produk lokal desa) bisa dibantu untuk lebih dipromosikan agar lebih dikenal luas. Serta semoga kita tetap bisa berkomunikasi dengan baik di semua kalangan. 15. Pelayanan ramah penjelasan yang singkat jelas padat 16. Cara memberikan kami masukan sangat baik , staf semuanya ramah dan hal yg kami pertanyakan langsung dijawab.

68. Hasil SKM Loka POM di Kota Tanjungbalai

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kota Tanjungbalai dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

**Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kota Tanjungbalai
Tahun 2022**

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	13	13

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 13 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Tanjungbalai terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,23**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Tanjungbalai mendapat kategori **B (Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Tanjungbalai tahun 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kota Tanjungbalai
Tahun 2022**

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	85,90
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,46
U3	Waktu Penyelesaian	87,61
U4	Biaya/Tarif	85,90
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,46
U6	Kompetensi Pelaksana	88,46
U7	Perilaku Pelaksana	88,46
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,62
U9	Sarana dan Prasarana	87,18
Nilai		87.23

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sering di laksanakan sosialisasi peraturan terbaru 2. Pelaku usaha harus banyak diberi pelatihan 3. Semoga sistem dan proses pelayanan dapat ditingkatkan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan bagi Masyarakat 4. Pertahankan dan peningkatan pelayanan 5. Pertahankan layanan informasi dan prosedur yang memudahkan pelaku usaha dalam mencari informasi yang dibutuhkan. 6. Pelayanan dan pendampingan yang sudah baik tetap di pertahankan dan klo bisa semakin ditingkatkan..terima kasih 7. Tingkatkan terus Pelayanan sistem obat dan makanan di Kota Tanjungbalai

69. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Toba

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Toba dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Toba Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	6	6

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 6 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Toba terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,80**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Toba mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Toba tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Toba Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	83,33
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,11
U3	Waktu Penyelesaian	96,30
U4	Biaya/Tarif	97,22
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,44
U6	Kompetensi Pelaksana	97,22
U7	Perilaku Pelaksana	97,22
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,22
U9	Sarana dan Prasarana	86,11
Nilai		92,80

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	-

70. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Dharmasraya

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Dharmasraya dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	6	6

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 6 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Dharmasraya terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,40**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Dharmasraya mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Dharmasraya tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	94,44
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,11
U3	Waktu Penyelesaian	87,96
U4	Biaya/Tarif	86,11
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,89
U6	Kompetensi Pelaksana	88,89
U7	Perilaku Pelaksana	91,67
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,67
U9	Sarana dan Prasarana	88,89
Nilai		89,40

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Lebih ditingkatkan lagi pelayanan dan penyuluhan kepada masyarakat 2. Semoga kedepannya lebih di tingkat pelayanan nya

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	3. Dalam menyelesaikan pengurusan izin BPOM, Bimbingan dari karyawan BPOM sangat perlu biar tidak bolak balik mengurus hingga bisa lebih cepat.

71. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Belitung

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Belitung dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Belitung Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	21	20

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 20 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Belitung terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,85**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Belitung mendapat kategori **B (Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Belitung tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Belitung Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	80,00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,33
U3	Waktu Penyelesaian	85,83
U4	Biaya/Tarif	87,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,67
U6	Kompetensi Pelaksana	90,00
U7	Perilaku Pelaksana	91,67
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,67
U9	Sarana dan Prasarana	85,00
Nilai		86,85

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	- Selama ini antara kami dengan loka BPOM Tanjungpandan berjalan sangat baik dan harmonis mereka amat respek dan tanggap dan cepat atas bila ada pertanyaan dan keluhan kami - Pelayanan melalui link instagram cukup baik dan respon juga baik,namun secara pribadi saya belum pernah melakukan pelayanan secara langsung datang ke kantor lokapom setempat,untuk promosi selain melalui media sosial diharapkan bisa juga melalui spanduk,banner dan media lain,bisa juga dengan pemberitahuan melalui email dll.terimakasih. - Tingkat kan terus semangat untuk melayani yang membutuhkan dan sukses terus loka pom kab belitung. - Semuanya sudah memenuhi standar sop cuma masa penggunaan label halal bisakah diperpanjang - Sarannya petugas loka POM kalau bisa lebih ramah lagi - Perlu sosialisasi kepada masyarakat luas melalui kecamatan dan desa - Pertahankan agar semakin baik - Semoga lebih baik lagi - Terus Tingkatkan Pelayanan - Pelayanannya sudah sangat bagus - Pelayanan dan sarana pendukung lebih ditingkatkan - untuk saat sekarang sudah cukup memuaskan .. untuk kedepannya bisa lebih baik lagi - Selama ini dalam hal pengaduan dan koordinasi serta konsultasi sangat nyaman, serta bimbingan petugas saat ada kendala sangat berarti. - Sukses dan Terus tingkatkan pelayanan bagi yang membutuhkan

72. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Sanggau

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Sanggau dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Sanggau Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	22	21

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 21 responden menunjukkan nilai Survei

Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Sanggau terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **82,39**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Sanggau mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Sanggau tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Sanggau Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	83,33
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,16
U3	Waktu Penyelesaian	82,01
U4	Biaya/Tarif	77,78
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,75
U6	Kompetensi Pelaksana	82,54
U7	Perilaku Pelaksana	91,27
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,13
U9	Sarana dan Prasarana	78,57
Nilai		82,39

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Mohon dampingannya dalam kepengurusan perijinan MD juga saran maupun arahan yang mempermudah dan mempercepat proses perijinan 2. Agar membuka uji laboratorium narkotika dan obat - obatan di Loka POM Sanggau. 3. Terima kasih atas informasinya, moga tetap lancar dalam pekerjaannya 4. Semoga Loka POM Sanggau lebih dikenal lagi oleh masyarakat khususnya yang berdomisili di wilayah Kabupaten Sanggau. Karena di banyak kecamatan masih banyak yang belum mengenal LOKA POM Sanggau, apalagi dimasa pandemi seperti ini pemahaman tentang obat obatan sangat berguna bagi masyarakat 5. Sudah bagus dan informatif 6. Pengawasan Obat dan Makanan merupakan suatu program yang terkait dengan banyak sektor, baik pemerintah maupun non pemerintah. Untuk itu perlu dijalin suatu kerjasama, Komunikasi, Informasi dan Edukasi yang baik. Pengawasan oleh pelaku usaha sebaiknya dilakukan dari hulu ke hilir, dimulai dari pemeriksaan bahan baku, proses produksi, distribusi hingga produk tersebut dikonsumsi oleh masyarakat. Pelaku usaha mempunyai peran dalam memberikan jaminan produk Obat dan Makanan yang memenuhi syarat (aman,

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	khasiat/bermanfaat dan bermutu) melalui proses produksi yang sesuai dengan ketentuan 7. Lebih terbuka lagi kepada masyarakat 8. Survei pelayanan publik pada LOKA POM di kabupaten Sanggau bagus 9. Untuk layanan menurut saya sudah baik. Saya harap kedepannya layanan kepada masyarakat ditingkatkan lagi agar semakin baik

73. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	4	4

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 4 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **97,53**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	95,83
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100,00
U3	Waktu Penyelesaian	98,61
U4	Biaya/Tarif	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,67
U6	Kompetensi Pelaksana	100,00
U7	Perilaku Pelaksana	100,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,83
U9	Sarana dan Prasarana	95,83
Nilai		97,53

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sudah baik 2. Terus kembangkan 3. Sudah baguss 4. Sudah baik tetap kembangkan

74. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	3	3

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 3 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **82,10**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	83,33
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,33
U3	Waktu Penyelesaian	83,33
U4	Biaya/Tarif	88,89
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,33
U6	Kompetensi Pelaksana	83,33
U7	Perilaku Pelaksana	88,89
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,33
U9	Sarana dan Prasarana	61,11
Nilai		82,10

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Ruangnya sebaiknya ditambah luasnya 2. Sudah cukup baik

75. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Merauke

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Merauke dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Merauke Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	11	11

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 11 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Merauke terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **81,59**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Merauke mendapat kategori **B (Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Merauke tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Merauke Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	77,27
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,76
U3	Waktu Penyelesaian	84,34
U4	Biaya/Tarif	83,33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,85
U6	Kompetensi Pelaksana	84,85
U7	Perilaku Pelaksana	84,85
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,85
U9	Sarana dan Prasarana	74,24
Nilai		81,59

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Terus meningkatkan tupoksi nya dan sesering mungkin mengadakan pertemuan utk mengevaluasi sarana yg di kelola tdk hanya menunggu petugas datang karena yg mengelola sarana kami masih tetap manusia yg tak lepas dari kesalahan oleh karena itu bimbingan dan pengawasan dari POM bisa membuat kami semakin baik kedepannya. 2. Tingkatkan terus mutu pelayanannya agar sesuai dgn tugas pokok ASN.sebagai pelayan masyarakat profesional. 3. Jika bisa lebih baik, baik saja tidak cukup 4. Tingkatkan lagi pemberian pelayanan berupa mengupload informasi menarik melalui sosial media seperti intagram dan facebook 5. Terima kasih sudah membantu melayani 6. Apa sudah di laksanakan giat sosialisasi tentang pom ke segenap lapisan masy. 2.Kab Merauke hingga saat ini blm ada kasus keracunan makanan dan obat pd warga, saya pribadi mengapresiasi Loka POM Merauke 7. Mohon agar bisa secara terperinci dan detail menjelaskann kepada kami yang awam tentang pengkodean KBLI dan produk pangan resiko rendah , resiko tinggi kosmetik,OT.

76. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	22	21

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 21 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **93,86**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	93,65
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,06
U3	Waktu Penyelesaian	93,12
U4	Biaya/Tarif	98,41
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,68
U6	Kompetensi Pelaksana	96,03
U7	Perilaku Pelaksana	95,24
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,41
U9	Sarana dan Prasarana	88,10
Nilai		93,86

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	Agar memperhatikan cara penyampaian materi agar lebih menarik minat peserta

77. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	17	16

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 16 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **81,48**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan tahun 2022 sebagai berikut:

**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM
di Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2022**

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	77,08
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77,08
U3	Waktu Penyelesaian	80,21
U4	Biaya/Tarif	81,25
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,29
U6	Kompetensi Pelaksana	85,42
U7	Perilaku Pelaksana	87,50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,33
U9	Sarana dan Prasarana	79,17
Nilai		81,48

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Lebih banyak lagi konten2 BPOM kepada masyarakat dan pelaku usaha 2. Perlu ditingkatkan sarana pendukung dan peninjauan ke pelosok-pelosok desa dalam mensosialisasi bahaya pengawet makanan dan pewarna 3. Pelayanan yg baik ini harus tetap dapat dipertahankan 4. Diperbanyak sosialisasi terkait izin dan prosedurnya..masih banyak UMKM yang belum mendapatkan izin dari BPOM..tujuannya untuk meningkatkan kualitas bahan serta mempermudah pemasaran secara luas. Sangat perlu turun lsg ke lapangan,meninjau keadaan sarana dan prasarana pada pelaku usaha. 5. Pertahankan yang sudah baik, perbaiki yang masih kurang, Terima kasih 6. Sudah bagus, smoga dapat dipertahankan dan bisa lebih bagus lagi dari sebelumnya 7. Saran untuk Loka POM Aceh Selatan. Untuk pemberkasan jangan dipersulit. Kalau bisa dibantu untuk pengisian persyaratan yang telah ditetapkan.

78. Hasil SKM Loka POM di Kota Balikpapan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kota Balikpapan dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kota Balikpapan Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	50	44

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 44 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Balikpapan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **90,10**, Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Balikpapan mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Balikpapan tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kota Balikpapan Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	88,26
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,88
U3	Waktu Penyelesaian	86,99
U4	Biaya/Tarif	91,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,36
U6	Kompetensi Pelaksana	91,29
U7	Perilaku Pelaksana	89,02
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,62
U9	Sarana dan Prasarana	89,77
Nilai		90,10

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sangat baik, Namun perlu Meningkatkan kualitas pelayanan secara maksimal 2. Keberadaan Badan POM Balikpapan sangat membantu UMKM 3. Pelayanan publik cukup baik , perbanyak lagi informasi pelayanan secara online 4. Lebih baik lagi dan selalu mempertahankan kelayakan komunikasi dan informasi yang akan diberikan kepada tamu

79. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	16	15

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 15 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **96,41**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	98,89
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,33
U3	Waktu Penyelesaian	93,33
U4	Biaya/Tarif	97,78
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,56
U6	Kompetensi Pelaksana	96,67
U7	Perilaku Pelaksana	97,78
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,67
U9	Sarana dan Prasarana	97,78
Nilai		96,42

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	-

80. Hasil SKM Loka POM di Kota Sungai Penuh

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kota Sungai Penuh dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kota Sungai Penuh Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	19	18

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 18 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Sungai Penuh terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **90,84**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Sungai Penuh mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Sungai Penuh tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kota Sungai Penuh Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	89,81
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,74
U3	Waktu Penyelesaian	89,81
U4	Biaya/Tarif	87,96
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,96
U6	Kompetensi Pelaksana	93,52
U7	Perilaku Pelaksana	92,59
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,59
U9	Sarana dan Prasarana	92,59
Nilai		90,84

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Semoga Pelayanan selalu memuaskan 2. Sebenarnya masih banyak sekali kosmetik yang seharusnya sudah ditarik oleh BPOM namun dari yang saya lihat ada beberapa yang masih beredar bahkan masih banyak dipakai dan dijual dipasaran. Hendaknya badan POM menarik produk-produk tersebut dari pasaran.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	3. Terus di tingkatkan, supaya BPOM jauh lebih keren lagi 4. Sudah cukup baik. Lebih ditingkatkan lagi pelayanan 24 jam

81. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	9	9

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 9 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **79,97**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang mendapat kategori **B (Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	77,78
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	74,07
U3	Waktu Penyelesaian	75,31
U4	Biaya/Tarif	83,33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,48
U6	Kompetensi Pelaksana	87,04
U7	Perilaku Pelaksana	85,19
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	79,63
U9	Sarana dan Prasarana	75,93
Nilai		79,97

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sudah bagus, perlu dipertahankan 2. Semoga semakin sukses dan baik dari waktu ke waktu

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	3. Saran saya mengenai responden, pelayanan, kuensioner ini cukup baik, dan sangat baik 4. Mohon ditingkatkan 5. Semoga pelayanan di lokapom kabupaten bisa lebih baik lagi 6. Cukup mudah

82. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Bima

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Bima dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Bima Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	17	15

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 15 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Bima terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **96,42**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Bima mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Bima tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Bima Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	96,67
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,67
U3	Waktu Penyelesaian	96,67
U4	Biaya/Tarif	97,78
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,44
U6	Kompetensi Pelaksana	95,56
U7	Perilaku Pelaksana	96,67
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,67
U9	Sarana dan Prasarana	96,67
Nilai		96,42

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	- informasi terkait pangan jajanan anak sekolah terus di tingkatkan - pelayanan cukup baik - program PKP gratis yang dilakukan terus diperluas pelayanannya - intensifikasi pengawasan bahan berbahaya di pasar lebih rutin dilakukan - Bantu kami dalam mendapatkan izin edar

83. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	12	12

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 12 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,63**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	91,67
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,50
U3	Waktu Penyelesaian	89,35
U4	Biaya/Tarif	87,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50
U6	Kompetensi Pelaksana	84,72
U7	Perilaku Pelaksana	90,28
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,28
U9	Sarana dan Prasarana	88,89
Nilai		88,63

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Semuanya sudah baik 2. Mohon untuk pelatihan seperti yg dilaksanakan pads hair dilakukan secara offline sebab kendala signal membuat pelatihan atau kegiatan daring buat kami tidak efektif 3. Agar dalam Kinerjanya Selalu di Tingkatkan 4. Mohon untuk di perbaharui aplikasinya supaya bisa meningkatkan pelayanan kepada publik yg lebih baik 5. Tingkatkan lagi kinerjanya 6. Mohon meningkatkat pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku 7. Sangat bagus 8. Transparan, terbuka dan melayani dengan rasa tanggung jawab sebagai pengabdian kita untuk menjaga keutuhan bangsa dan negara Republik Indonesia

84. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	17	16

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 16 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,54**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	89,58
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,58
U3	Waktu Penyelesaian	85,42

Unsur Pelayanan		2022
U4	Biaya/Tarif	88,54
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,54
U6	Kompetensi Pelaksana	89,58
U7	Perilaku Pelaksana	92,71
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,54
U9	Sarana dan Prasarana	84,38
Nilai		88,54

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayanan cukup baik dan perlu dipertahankan 2. Semoga semakin sabar melayani umkm kobar dan mendampingi hingga perizinan selesai 3. Kualitas pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dan sangat memudahkan kami dalam setiap aplikasi pendaftaran yang kami ajukan 4. Semoga pelayanan nya terus baik seperti ini dikarenakan pelayanan yang seperti ini sangat membuat saya sebagai responden merasa nyaman

85. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	9	9

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 9 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **83,61**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara mendapat kategori **B (Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	85,19
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,48
U3	Waktu Penyelesaian	83,95
U4	Biaya/Tarif	81,48
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,33
U6	Kompetensi Pelaksana	85,19
U7	Perilaku Pelaksana	87,04
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,33
U9	Sarana dan Prasarana	81,48
Nilai		83,61

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Untuk kedepan nya pelayanan biar diproses secara online biar memudahkan para pelaku usaha dalam membuat perizinan 2. Pengadaan program sapa masyarakat yg dilakukan secara periodik dengan penyajian baik secara langsung ataupun virtual, tujuannya mengedukasi masyarakat terkait pelayanan BPOM ataupun program BPOM guna meningkatkan pengetahuan masyarakat. 3. Tetap Memberikan Pelayan terbaik untuk Masyarakat pada umumnya dan khususnya untuk Warga Hulu Sungai Utara

86. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	25	24

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 24 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **93,54**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan

Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	92,36
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,36
U3	Waktu Penyelesaian	91,90
U4	Biaya/Tarif	94,44
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,28
U6	Kompetensi Pelaksana	95,14
U7	Perilaku Pelaksana	94,44
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,22
U9	Sarana dan Prasarana	93,75
Nilai		93,54

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	- Mengadakan pertemuan/sosialisasi kepada masyarakat umum lebih sering mengenai izin edar ataupun cek klik agar masyarakat menyadari pentingnya hal tersebut dalam sehari-hari - Mengadakan sosialisasi tentang pentingnya izin edar pada produk dan bahan pangan agar masyarakat lebih mengerti dan merasa aman untuk menggunakan produk-produk yang beredar

87. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Banggai

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Banggai dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Banggai Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	11	11

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 11 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Banggai terhadap penyelenggaraan

layanan publik sebesar **90,57**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Banggai mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Banggai tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Banggai Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	89,39
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,42
U3	Waktu Penyelesaian	90,91
U4	Biaya/Tarif	86,36
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,39
U6	Kompetensi Pelaksana	92,42
U7	Perilaku Pelaksana	93,94
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,91
U9	Sarana dan Prasarana	89,39
Nilai		90,57

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Meningkatkan informasi bagi masyarakat. 2. Terima kasih atas pelayanan yg sangat baik dan sangat membantu. 3. Informasi melalui media sosial di tingkatkan lagi 4. semakin ditingkatkan dan tetap profesional 5. Terima kasih atas aplikasi bpom yang di sediakan, karena dengan adanya aplikasi tersebut dapat memudahkan masyarakat untuk lebih mengetahui produk" ilegal.

88. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Sorong

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 pada Loka POM di Kabupaten Sorong dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2022 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Sorong Tahun 2022

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	14	18

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 18 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Sorong terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,29**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Sorong mendapat kategori **A (Sangat Baik)**, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Sorong tahun 2022 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Sorong Tahun 2022

Unsur Pelayanan		2022
U1	Persyaratan	90,48
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,48
U3	Waktu Penyelesaian	90,48
U4	Biaya/Tarif	89,29
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,10
U6	Kompetensi Pelaksana	88,10
U7	Perilaku Pelaksana	94,05
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,10
U9	Sarana dan Prasarana	84,52
Nilai		89,29

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayanan Loka Pom bisa satu pintu dengan PLUT-KUKM terkait banyaknya UKM yg ingin legalitas produk usahanya 2. Pelayanan sudah lebih baik smg kedepan bisa dipertahankan atau semakin ditingkatkan lagi 3. Lebih ditingkatkan lagi 4. Semoga semakin baik 5. Untuk rutin dilakukan sosialisasi seperti ini, dan mungkin dilaksanakan di kelas agar lebih paham

LAMPIRAN III

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022 MELALUI APLIKASI SAPAAPIP

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Presentase tahapan penyelesaian

Top Selanjutnya

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 SARAN & MASUKAN
Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

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

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Lambat
- ☐ Lambat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cukup Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Jelas
- ☐ Tidak Jelas
- ☐ Kurang Jelas
- ☐ Cukup Jelas
- ☐ Jelas
- ☐ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

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

Top

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Memadai
- ☐ Tidak Memadai
- ☐ Kurang Memadai
- ☐ Cukup Memadai
- ☐ Memadai
- ☐ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

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

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

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

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

Top

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 SARAN & MASUKAN
Selesai

Silahkan isi kolom dibawah ini

Kembali

Simpan



BADAN POM

