



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

**TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2023**

NOMOR : PI.06.07.71.713.07.23.13

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Ruang Lingkup.....	2
D. Tujuan Pelaksanaan.....	2
BAB II HASIL SURVEI DAN REKOMENDASI.....	3
A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021.....	3
B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.....	4
C. Rekomendasi atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dan 2022.....	5
BAB III PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI TINDAK LANJUT.....	6
A. Pelaksanaan.....	6
B. Hasil Monitoring Dan Evaluasi.....	6
BAB IV PENUTUP.....	8
A. Kesimpulan.....	8
B. Apresiasi.....	8
Lampiran 1.....	9
Matriks Ringkasan Pemantauan Rencana Aksi/Tindak Lanjut atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sampai dengan Semester I tahun 2023.....	9
Lampiran 2.....	13
Matriks Rincian Hasil Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sampai dengan Semester I Tahun 2023 Per Unit Pelayanan Publik	13
a. Matriks Hasil Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/ Tindak Lanjut Hasil SKM tahun 2021.....	13
b. Matriks Hasil Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/ Tindak Lanjut Hasil SKM tahun 2022.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah sebagai *service producer* dan *service arranger* memiliki kewenangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah dalam menjalankan peran tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi Pemerintah) dan pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang dimaksud dengan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya hasil survei kepuasan masyarakat dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat sebagai wujud keterbukaan informasi publik.

Selain itu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut diatas, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi dan upaya perbaikan kinerja layanan publik secara berkelanjutan, maka Badan Pengawas Obat dan Makanan telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam rangka menindaklanjuti hasil survei tersebut, disusun rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat. Selanjutnya, dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui apakah pelaksanaan tindak lanjut sesuai dengan rencana serta keberhasilan dari upaya perbaikan kinerja layanan publik.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
4. Standar Operasional Prosedur Makro Nomor POM-16.02/CFM.04/SOP.01 tentang Pengukuran Kepuasan Masyarakat.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup monitoring dan evaluasi dilakukan terhadap rencana aksi atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 dan 2022.

D. Tujuan Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 dan 2022 bertujuan untuk:

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

BAB II

HASIL SURVEI DAN REKOMENDASI

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM Tahun 2021 dengan total **6.137** responden pada 63 Unit Pelayanan Publik (UPP) dengan rincian 15 (lima belas) unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat, 34 (tiga puluh empat) Balai Besar/Balai POM, dan 14 (empat belas) Loka Pengawas Obat dan Makanan (Loka POM), menghasilkan nilai SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **89,80** (delapan puluh sembilan koma delapan puluh) atau mencapai **101,51%** dari target nilai yang telah ditetapkan sebesar **88,46**. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Badan POM mendapatkan kategori **A** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

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

Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017:

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

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

Pada Tahun 2022 penetapan target Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap 63 unit kerja yang terdiri dari 15 (lima belas) unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat, 34 (tiga puluh empat) Balai Besar/Balai POM, dan 14 (empat belas) Loka POM. Sedangkan 25 Loka POM yang mandiri pada tahun 2022 telah dilakukan survei namun belum masuk sebagai komponen penetapan target.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM Tahun 2022 dengan jumlah responden **6.669** orang pada 63 unit kerja yang dibandingkan dengan target Badan

POM, menghasilkan nilai 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 mendapatkan **kategori A** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**. Nilai SKM per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	89,19
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,62
U3	Waktu Penyelesaian	89,83
U4	Biaya/Tarif	91,64
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,55
U6	Kompetensi Pelaksana	91,94
U7	Perilaku Pelaksana	93,66
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,40
U9	Sarana, dan Prasarana	89,62
Nilai SKM		90,83

Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017:

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

C. Rekomendasi atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dan 2022

1. Rekomendasi atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 yaitu:
 - a. Apabila ada, menyusun rencana aksi per jenis layanan untuk unsur pelayanan dengan mutu pelayanan C;
 - b. Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan; dan
 - c. Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022.
2. Rekomendasi atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 yaitu:

Menyusun Rencana Aksi Tindak Lanjut (RATL) per jenis layanan atas 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dan memperhatikan saran/masukan responden.

BAB III

PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI TINDAK LANJUT

A. Pelaksanaan

1. Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 dilakukan berdasarkan Surat Tugas Inspektur Utama Nomor PI.06.07.7.71.05.23.160 tanggal 08 Mei 2023, dengan susunan tim sebagai berikut:

Peran	Nama
Penanggung Jawab :	1. Drs. Tepy Usia, Apt., M.Phil., Ph.D. 2. Yudianto, ST. MT. MPP
Pengendali Teknis :	1. Farizka Dhian Widyartanti, SH 2. Talita Arliana Putri, SE
Ketua Tim :	1. M. Taufiq Anshori, SE 2. Dodi Widiyanto, S.AP
Anggota :	1. Lilis Dyan Tika, S.E 2. Dina Rachmawati, S.Stat 3. Prima Siska Damanik, S.Farm.,Apt 4. Bagus Pribadi Hermawan, A.Md.Ak 5. Alfira Prameswari Utami, A.Md.Ak. 6. Aghnia Chairani, A.Md.Ak

2. Monitoring dan evaluasi tindak lanjut dilakukan pada 88 UPP dengan rincian 15 unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat, 34 Balai Besar/Balai POM, dan 39 Loka Pengawas Obat dan Makanan yang telah disurvei pada tahun 2022 dan pada 63 UPP dengan rincian 15 unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat, 34 Balai Besar/Balai POM, dan 14 Loka POM pada tahun 2021.
3. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi tindak lanjut berdasarkan data yang disampaikan oleh UPP melalui aplikasi SAPA APIP, dengan *cutoff* data per tanggal 6 Juni tahun 2023.

B. Hasil Monitoring Dan Evaluasi

Berdasarkan monitoring dan evaluasi per Semester I Tahun 2023 atas RATL hasil SKM tahun 2021 dan 2022, total 858 rencana aksi tindak lanjut yang telah disampaikan oleh UPP seluruhnya (100%) telah berstatus *close*, dengan rincian sebagai berikut:

1. Dari total 274 rencana aksi pada tahun 2021 seluruhnya (100%) telah berstatus *close*;
2. Dari total 584 rencana aksi pada tahun 2022 seluruhnya (100%) telah berstatus *close*.

Matriks ringkasan pemantauan rencana aksi tindak lanjut hasil SKM per Semester I Tahun 2023 sebagaimana dapat dilihat pada **Lampiran 1**. Sedangkan rincian hasil monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil SKM pada tahun 2021 dan 2022 per unit pelayanan publik disajikan pada **Lampiran 2**.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (kategori A) dengan nilai SKM tahun 2022 sebesar 90,83 dan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022. Seluruh Unit Pelayanan Publik (88 UPP) telah menyampaikan rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan pada setiap jenis pelayanan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan dan perbaikan secara berkelanjutan (*continuous improvement*) diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik agar mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai penerima layanan serta dapat menciptakan pelayanan publik yang prima.

B. Apresiasi

Inspektorat Utama menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada seluruh UPP di lingkungan Badan POM atas kerjasama dan kesediaannya memberikan data/dokumen yang diperlukan, sehingga seluruh rencana aksi atas hasil SKM tahun 2021 dan 2022 dapat ditindaklanjuti dengan status *close* 100%.

Jakarta, 27 Juli 2023
Badan Pengawas Obat dan Makanan
Inspektur Utama,



Dra. Elin Herlina, Apt, MP

Lampiran 1

Matriks Ringkasan Pemantauan Rencana Aksi/Tindak Lanjut atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sampai dengan Semester I tahun 2023

No	Unit Pelayanan	Tahun	Jumlah Rekomendasi	Jumlah Rencana Aksi	Status <i>close</i> tindak lanjut SKM	
					Jumlah	Persentase (%)
1	Biro Hukum dan Organisasi	2021	1	4	4	100%
		2022	1	3	3	100%
2	Direktorat Registrasi Obat	2021	1	4	4	100%
		2022	8	46	46	100%
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	2021	1	3	3	100%
		2022	6	11	11	100%
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	2021	2	4	4	100%
		2022	1	3	3	100%
5	Direktorat Pengawasan Keamanan Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	2021	1	3	3	100%
		2022	3	14	14	100%
6	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	2021	1	3	3	100%
		2022	5	15	15	100%
7	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	2021	2	5	5	100%
		2022	4	10	10	100%
8	Direktorat Pengawasan Kosmetik	2021	2	6	6	100%
		2022	8	24	24	100%
9	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	2021	2	7	7	100%
		2022	1	3	3	100%
10	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	2021	1	3	3	100%
		2022	3	6	6	100%
11	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	2021	2	6	6	100%
		2022	2	12	12	100%
12	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	2021	1	3	3	100%
		2022	2	6	6	100%
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	2021	2	8	8	100%
		2022	2	6	6	100%
14	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	2021	2	6	6	100%
		2022	2	6	6	100%
15	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	2021	1	3	3	100%
		2022	7	12	12	100%
16	Balai Besar POM di Banda Aceh	2021	1	4	4	100%
		2022	2	3	3	100%
17	Balai Besar POM di Medan	2021	1	3	3	100%
		2022	4	15	15	100%
18	Balai Besar POM di Padang	2021	1	3	3	100%
		2022	3	9	9	100%
19	Balai Besar POM di Pekanbaru	2021	2	4	4	100%
		2022	4	20	20	100%

No	Unit Pelayanan	Tahun	Jumlah Rekomendasi	Jumlah Rencana Aksi	Status <i>close</i> tindak lanjut SKM	
					Jumlah	Persentase (%)
20	Balai Besar POM di Palembang	2021	2	4	4	100%
		2022	4	12	12	100%
21	Balai Besar POM di Bandar Lampung	2021	1	3	3	100%
		2022	4	6	6	100%
22	Balai Besar POM di Jakarta	2021	1	3	3	100%
		2022	2	5	5	100%
23	Balai Besar POM di Bandung	2021	1	3	3	100%
		2022	3	9	9	100%
24	Balai Besar POM di Semarang	2021	1	3	3	100%
		2022	4	12	12	100%
25	Balai Besar POM di Yogyakarta	2021	2	4	4	100%
		2022	2	6	6	100%
26	Balai Besar POM di Surabaya	2021	2	4	4	100%
		2022	4	9	9	100%
27	Balai Besar POM di Serang	2021	1	3	3	100%
		2022	2	8	8	100%
28	Balai Besar POM di Denpasar	2021	1	6	6	100%
		2022	4	12	12	100%
29	Balai Besar POM di Mataram	2021	1	3	3	100%
		2022	2	7	7	100%
30	Balai Besar POM di Pontianak	2021	2	8	8	100%
		2022	2	6	6	100%
31	Balai Besar POM di Palangka Raya	2021	1	5	5	100%
		2022	2	8	8	100%
32	Balai Besar POM di Banjarmasin	2021	1	3	3	100%
		2022	2	6	6	100%
33	Balai Besar POM di Samarinda	2021	2	6	6	100%
		2022	2	6	6	100%
34	Balai Besar POM di Manado	2021	1	3	3	100%
		2022	3	3	3	100%
35	Balai Besar POM di Makassar	2021	2	6	6	100%
		2022	4	12	12	100%
36	Balai Besar POM di Jayapura	2021	1	3	3	100%
		2022	2	5	5	100%
37	Balai POM di Jambi	2021	1	6	6	100%
		2022	2	6	6	100%
38	Balai POM di Bengkulu	2021	2	6	6	100%
		2022	2	6	6	100%
39	Balai POM di Batam	2021	2	6	6	100%
		2022	4	18	18	100%
40	Balai POM di Kupang	2021	1	3	3	100%
		2022	2	6	6	100%
41	Balai POM di Palu	2021	2	6	6	100%
		2022	3	9	9	100%
42	Balai POM di Kendari	2021	2	4	4	100%

No	Unit Pelayanan	Tahun	Jumlah Rekomendasi	Jumlah Rencana Aksi	Status <i>close</i> tindak lanjut SKM	
					Jumlah	Persentase (%)
		2022	2	6	6	100%
43	Balai POM di Ambon	2021	2	6	6	100%
		2022	2	6	6	100%
44	Balai POM di Pangkalpinang	2021	2	6	6	100%
		2022	2	6	6	100%
45	Balai POM di Gorontalo	2021	1	2	2	100%
		2022	2	10	10	100%
46	Balai POM di Manokwari	2021	2	6	6	100%
		2022	2	6	6	100%
47	Balai POM di Mamuju	2021	2	7	7	100%
		2022	2	7	7	100%
48	Balai POM di Sofifi	2021	2	7	7	100%
		2022	1	5	5	100%
49	Balai POM di Tarakan	2021	1	3	3	100%
		2022	1	3	3	100%
50	Loka POM di Kota Lubuk Linggau	2021	1	3	3	100%
		2022	1	3	3	100%
51	Loka POM di Kabupaten Banyumas	2021	1	3	3	100%
		2022	1	3	3	100%
52	Loka POM di Kota Baubau	2021	2	7	7	100%
		2022	1	3	3	100%
53	Loka POM di Kabupaten Bogor	2021	1	3	3	100%
		2022	1	6	6	100%
54	Loka POM di Kota Dumai	2021	1	3	3	100%
		2022	1	4	4	100%
55	Loka POM di Kabupaten Ende	2021	1	3	3	100%
		2022	2	7	7	100%
56	Loka POM di Kabupaten Jember	2021	1	12	12	100%
		2022	1	16	16	100%
57	Loka POM di Kabupaten Kediri	2021	1	3	3	100%
		2022	1	3	3	100%
58	Loka POM di Kabupaten Mimika	2021	1	3	3	100%
		2022	1	3	3	100%
59	Loka POM di Kota Surakarta	2021	1	3	3	100%
		2022	1	3	3	100%
60	Loka POM di Kabupaten Tangerang	2021	1	3	3	100%
		2022	1	3	3	100%
61	Loka POM di Kota Tasikmalaya	2021	1	3	3	100%
		2022	1	3	3	100%
62	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	2021	1	3	3	100%
		2022	1	3	3	100%
63	Loka POM di Kota Palopo	2021	1	3	3	100%
		2022	1	3	3	100%
64	Loka POM di Kota Tanjung Pinang*	2022	1	4	4	100%

No	Unit Pelayanan	Tahun	Jumlah Rekomendasi	Jumlah Rencana Aksi	Status <i>close</i> tindak lanjut SKM	
					Jumlah	Persentase (%)
65	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong*	2022	1	3	3	100%
66	Loka POM di Kota Payakumbuh*	2022	1	3	3	100%
67	Loka POM di Kabupaten Buleleng*	2022	1	3	3	100%
68	Loka POM di Kota Tanjung Balai*	2022	1	1	1	100%
69	Loka POM di Kabupaten Toba*	2022	1	3	3	100%
70	Loka POM di Kabupaten Dharmasraya*	2022	1	3	3	100%
71	Loka POM di Kabupaten Belitung*	2022	1	3	3	100%
72	Loka POM di Kabupaten Sanggau*	2022	1	4	4	100%
73	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe*	2022	1	3	3	100%
74	Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai*	2022	1	3	3	100%
75	Loka POM di Kabupaten Merauke*	2022	1	3	3	100%
76	Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah*	2022	1	3	3	100%
77	Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan*	2022	1	3	3	100%
78	Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir*	2022	1	1	1	100%
79	Loka POM di Kota Sungai Penuh*	2022	1	1	1	100%
80	Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang*	2022	1	3	3	100%
81	Loka POM di Kabupaten Bima*	2022	1	2	2	100%
82	Loka POM di Kota Balikpapan*	2022	1	3	3	100%
83	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat*	2022	1	4	4	100%
84	Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat*	2022	1	4	4	100%
85	Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara*	2022	1	3	3	100%
86	Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu*	2022	1	4	4	100%
87	Loka POM di Kabupaten Banggai*	2022	1	3	3	100%
88	Loka POM di Kabupaten Sorong*	2022	1	3	3	100%
Total	2021	87	274	274	100%	
	2022	183	584	584	100%	
	2021 dan 2022	270	858	858	100%	

Keterangan : *) = Merupakan Satuan Kerja (Satker) yang baru menjadi Satker Mandiri pada tahun 2022 sehingga Survei SKM untuk Satker tersebut baru dilaksanakan pada tahun 2022.

Lampiran 2

Matriks Rincian Hasil Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sampai dengan Semester I Tahun 2023 Per Unit Pelayanan Publik

a. Matriks Hasil Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/ Tindak Lanjut Hasil SKM tahun 2021

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

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>pedoman mengenai pemasukan obat jalur khusus (SAS) pada tanggal 8 Oktober 2021</p> <p>b. Sosialisasi/Workshop tentang <i>Drug Master File</i> (DMF) dan ketentuan teknisnya Sudah melakukan sosialisasi/ workshop DMF kepada pelaku usaha di Bekasi pada 1-2 Juni 2021</p>		
				<p>2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> <p>a. Adanya komunikasi dengan pihak asosiasi industri farmasi dan pelaksanaan desk konsultasi yang lebih intensif</p> <p>b. Komunikasi langsung dengan evaluator dan mendapatkan nomor HP evaluator. Pencantuman nama evaluator pada lembar tambahan data</p> <p>c. Penyamaan persepsi di evaluator terhadap penilaian berkas registrasi</p> <p>d. Penambahan evaluator untuk mempercepat proses registrasi</p> <p>Telah dilakukan Tindak lanjut berupa:</p> <p>a. Melakukan desk konsultasi registrasi obat yang bekerja sama dengan pihak asosiasi industri farmasi. Desk Konsul telah dilaksanakan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bekasi: 1-5 Maret 2021 • Jakarta: 25-31 Maret 2021 • Semarang: 21-25 Juni 2021 • Banten: 30 - 3 September 2021 • Bandung: 26 - 30 September 2021 • Bandung: 11-12 November 2021 (tentatif) <p>Desk konsultasi registrasi Obat ini sudah melibatkan asosiasi dan pelaku usaha di bidang farmasi untuk proses percepatan registrasi obat</p> <p>b. Memberikan sosialisasi kepada pelaku usaha saat desk konsul mengenai peraturan dan kode etik evaluator yang tidak bisa secara langsung berkomunikasi dengan pelaku usaha karena akan muncul benturan kepentingan dan conflict of interest antara regulator dan pelaku usaha</p> <p>c. Adanya grup di whatsapp Forkom Evaluator untuk membahas masalah terkait tindak lanjut penilaian dokumen dan hal-hal teknis terkait registrasi. WAG ini bertujuan menyamakan persepsi para evaluator dan tindak lanjut yang akan diberikan atas hasil evaluasi atau hal teknis mengenai penilaian dokumen registrasi</p> <p>d. Mengajukan permohonan pegawai melalui jalur P3K</p>	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
				3. Waktu Penyelesaian a. Permintaan Percepatan layanan meliputi: - validasi produsen dan bahan baku atau bahan tambahan - proses penomoran dan penerbitan NIE b. Penetapan batas waktu layanan dan pemenuhan timeline layanan Tindak lanjut berupa memberikan sosialisasi kepada pelaku usaha saat desk konsul mengenai standar pelayanan registrasi obat	01/01/2022	Close
				4. Sarana dan Prasarana 5. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan Mengakomodir peningkatan respon terhadap layanan konsultasi diharapkan ada fasilitas layanan berupa live chat, nomor kontak <i>whatsapps</i> , layanan email, telepon atau <i>call center</i> : a. Telah ada layanan <i>live chat</i> pada aplikasi <i>new aero</i> b. terdapat layanan email yaitu <i>registrasi.obat@pom.go.id</i> dan <i>top_obat@pom.go.id</i> yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan pelaku usaha c. terdapat no telepon yang langsung dapat berhubungan dengan evaluator di no ext 1051, 1241 dan 021-42885404	01/01/2022	Close
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan Pelayanan a. Telah diterbitkan PerBPOM No. 10 Tahun 2021, yang berisi standar dan persyaratan persetujuan penggunaan fasilitas produksi obat bersama dengan non-obat. b. <i>Sharing knowledge</i> tentang validasi pembesihan sesuai CPOB 2021, sehingga diharapkan industri farmasi dapat memahami bahwa syarat layanan Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama tidak berubah dari persyaratan CPOB 2021 yang harusnya diterapkan oleh semua industri farmasi. (TW 4 2021) c. Sejak tanggal 8 Maret 2021, dengan ditambahkannya modul Fasber dan CPOB Obat Impor ke e-sertifikasi CPOB, maka seluruh pengajuan layanan di Ditwasprod dilakukan secara elektronik d. Penilaian pemenuhan persyaratan CPOB fasilitas pembuatan obat impor telah dilakukan sesuai PerBPOM No. 10 Tahun 2021, yang berisi standar dan persyaratan penilaian, termasuk ketentuan <i>reliance to the local authority or any other authorities</i> dalam penilaian CPOB.	01/01/2022	Close
				2. Waktu Pelayanan Penerapan tanda tangan elektronik pada layanan GMP Ekspor. Terkait keterkaitan GMP ekspor yang akan diverifikasi di aplikasi di Kementerian Hukum dan HAM, maka untuk mempercepat proses layanan, SKE akan tetap	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
				diterbitkan sesuai pejabat yang definitif tanpa menunggu pembaruan data pejabat di Kementerian Hukum dan HAM. (TW 4 2021).		
				3. Sarana dan Prasarana a. Telah menambahkan fitur di aplikasi e-sertifikasi CPOB terkait: 1) Pengiriman email notifikasi ke alamat email yang terdaftar di sistem e- sertifikasi CPOB, sehingga sarana dapat langsung mengetahui apabila telah terdapat hasil evaluasi. 2) Fitur history/riwayat yang berisi aktivitas yang dilakukan oleh pendaftar dan evaluator beserta waktunya 3) Pada modul fasber, telah tersedia fitur edit dan preview surat persetujuan fasber b. Telah terdapat PIC untuk konsultasi dan pengaduan layanan GMP Ekspor secara <i>online</i> (menggunakan WA). (DONE) c. Pengaduan terkait file yang diunggah tidak sesuai pada sistem e-BPOM, telah langsung ditindaklanjuti oleh tim IT Pusdatin. Namun, masalah tersebut kadang muncul kembali. Pengaduan agar tercatat di link pengaduan dan akan dilaporkan ke Pusdatin sehingga perbaikan dilakukan secara permanen. (TW 3 2021)	01/01/2022	Close
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Menambahkan mekanisme penanganan pengaduan pada SOP mikro Sertifikasi CDOB termasuk monev berkala setiap 6 bulan SOP POM02.03/CFM.01/SOP.01/IK.34.01 b. Penyusunan FAQ untuk pertanyaan selain sertifikasi CDOB serta penunjukkan PIC untuk pengawasan sarana distribusi dan fasilitas pelayanan kefarmasian, bahan baku obat (BBO) dan <i>Special Access Scheme</i> (SAS)	30/06/2021	Close
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan Pelayanan a. Digitalisasi media informasi terkait bisnis proses Sertifikasi CDOB b. Mensosialisasikan bisnis proses Sertifikasi CDOB	30/09/2021	Close
				2. Waktu Penyelesaian a. Layanan publik sertifikasi CDOB diselesaikan sesuai timeline; b. Digitalisasi notifikasi CAPA kepada petugas	30/09/2021	Close
				3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Menambahkan mekanisme penanganan pengaduan pada SOP mikro Sertifikasi CDOB termasuk monev berkala setiap 6 bulan SOP	30/06/2021	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
				POM02.03/CFM.01/SOP.01/IK.34.01 b. Penyusunan FAQ untuk pertanyaan selain sertifikasi CDOB serta penunjukkan PIC untuk pengawasan sarana distribusi dan fasilitas pelayanan kefarmasian, bahan baku obat (BBO) dan <i>Special Access Scheme (SAS)</i>		
5	Direktorat Pengawasan Keamanan Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>1. Waktu Penyelesaian Pelayanan Telah dilaksanakan penyesuaian timeline layanan sebagai berikut:</p> <p>a. SKI dari semula 8 jam menjadi 6 jam dan 2 jam (khusus untuk bahan oba obat dan vaksin terkait COVID-19)</p> <p>b. AHP dari 4 HK menjadi 3 HK</p> <p>c. Iklan dari semula 60 HK, selanjutnya pada tahun 2021 menjadi 1 HK untuk jalur notifikasi, 10 Hk untuk jalur kategori minor, dan 25 HK untuk jalur kategori mayor</p>	01/01/2022	Close
				<p>2. Fasilitas pengaduan Tersedia fasilitas layanan melalui WA, email dan telepon yang secara langsung berhubungan dengan evaluator</p> <p>a. Layanan konsultasi WA SKI dan AHP: 081282349350</p> <p>b. Layanan Konsultasi WA Iklan: 081296980939</p> <p>c. Tersedia Email: ditwaskmeionappza@pom.go.id</p> <p>d. telepon: (021) 424-5523, (021) 424-4691 ext 1075 Kontak tersebut sudah dipublikasikan/disosialisasikan melalui media sosial dan website Ditwas KMEI ONPPZA</p> <p>e. Perlu dibuat jadwal untuk secara bergiliran memeriksa dan membalas email. Jadwal monitoring email dan WA dibedakan karena traffic konsultasi WA yang cukup tinggi</p> <p>f. Dibuat template respon email dengan pertanyaan sejenis untuk mempermudah menjawab email</p>	01/01/2022	Close
				<p>3. Kompetensi pelaksana Peningkatan kompetensi melalui pelatihan pelayanan publik untuk setiap petugas dan pelatihan-pelatihan teknis yang mendukung pelaksanaan tugas</p>	01/01/2022	Close
6	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan,	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka	<p>1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Obat Tradisional</p> <p>a. Telah terdapat mekanisme pendaftaran untuk percepatan timeline dan kemudahan persyaratan seperti mekanisme melalui clustering jalur hijau</p> <p>b. Waktu pelayanan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Publik Perban POM No 27 tahun 2018</p> <p>c. Diadakan kegiatan desk Registrasi kepada pelaku usaha secara berkala</p>	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
	dan Kosmetik		pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<ul style="list-style-type: none"> d. Belum ada perubahan alur pelayanan. Untuk memperkecil gap waktu pada SK dan desain maka akan dilakukan percepatan revisi desain. Telah dibuat fitur warning untuk evaluasi revisi desain Kosmetik e. Dilakukan sosialisasi terkait peraturan terkini dalam bentuk Infografis yang disosialisasikan melalui media sosial ataupun sistem Notifkos, serta sosialisasi kepada pelaku usaha melalui <i>coaching clinic</i> dan bimbingan teknis f. Dilakukan pengembangan sistem notifikasi online antara lain dengan Pengembangan sistem 1 nomor izin edar dapat diproduksi oleh multi pabrik 		
				<p>2. Waktu Penyelesaian</p> <p>Obat Tradisional</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dibuat fitur warning untuk evaluasi produk b. Dibuat fitur warning untuk evaluasi revisi desain <p>Suplemen Kesehatan</p> <p>Fitur warning waktu evaluasi pada sistem ASROT Kosmetik</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan intensifikasi data permohonan notifikasi. b. Dilakukan kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik/ desk konsultasi c. Pembukaan kembali layanan sistem clustering jalur hijau notifikasi kosmetik pada tahun 2021 d. Dilakukan penambahan jumlah evaluator (tenaga pramubakti) e. Dilakukan pengembangan sistem notifikasi online antara lain dengan Penambahan fitur reminder waktu verifikasi bagi petugas pada semua role untuk semua jenis layanan registrasi Iklan dan SK <p>Rapat pembahasan rancangan iklan OT dan SK akan dilakukan seminggu sekali apabila diperlukan</p>	01/01/2022	Close
				<p>3. Sarana dan Prasarana</p> <p>Obat Tradisional Sarana - Aplikasi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Telah dilakukan koordinasi dengan bagian IT / Pusdatin untuk gangguan teknis pada sistem aplikasi b. Akan dilakukan pembahasan internal dengan pengembang terkait perubahan fitur rincian detail status ASROT (transparansi status registrasi) dengan mempertimbangkan aspek <i>risk benefit</i> c. Untuk registrasi variasi akan disesuaikan pada sistem Asrot d. Database bahan baku pada sistem ASROT sudah sesuai dengan bahan yang telah digunakan. Untuk bahan baku baru harus didaftarkan ke Direktorat Standar Registrasi OT dan SK untuk selanjutnya dapat diupdate 	01/01/2022	Close

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

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
				a. Penyempurnaan fitur Produk Konfirmasi b. Update database dan sistem intelijen bahan baku dengan persyaratan menyesuaikan PerBPOM No. 23 tahun 2019 c. Pembuatan fitur live chat Iklan dan SK a. Melakukan konsultasi registrasi iklan OT dan SK secara online baik melalui media whatsapp, email, atau zoom meeting b. Informasi akan disampaikan kepada pelaku usaha pada setiap kesempatan, misalnya pada saat kegiatan webinar, konsultasi online, <i>coaching clinic</i> , desk registrasi dan informasi di sistem Sireka		
7	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	1. Persyaratan Terkait unsur Persyaratan ditindaklanjuti dengan: a. Telah dilaksanakan kegiatan Dialog Interaktif Petugas Dalam Rangka Perkuatan Pengawasan dan Pelayanan Publik Ekspor dan Importasi OT dan SK pada tanggal 29 April 2021, diikuti oleh evaluator SKI/SKE/SAS OT dan SK di Balai Besar/Balai POM seluruh Indonesia. b. Telah dilaksanakan kegiatan Pembekalan bagi IOT dan IEBA dalam Rangka Percepatan Penerapan CPOTB Terkini dan Bimtek CPOTB Bertahap dan Denah bagi petugas di UPT 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Terkait unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur ditindaklanjuti dengan: Alur pengajuan, prosedur dan persyaratan dokumen untuk pengajuan SKI/SKE/SAS dan Sertifikasi CPOTB dapat diakses pada Website Ditwas OT dan SK ditwasotsk@pom.go.id 3. Waktu Penyelesaian Terkait unsur Waktu Penyelesaian ditindaklanjuti dengan: a. Telah dilakukan percepatan penerbitan untuk pengajuan: ● Surat Keterangan Impor (SKI) dari semula 6 jam menjadi 5 jam ● Special Access Scheme (SAS) dari 3 HK menjadi 7 jam b. Penerapan Tanda Tangan Elektronik untuk Surat Keterangan Ekspor dan Sertifikat CPOTB untuk mempercepat timeline penerbitan 4. Sarana dan Prasarana Terkait unsur Sarana dan Prasarana ditindaklanjuti dengan: Tersedia fasilitas konsultasi secara online melalui WA, email, telepon dan live chat pada website Ditwas OT dan SK untuk berkomunikasi langsung dengan evaluator	14/02/2022	Close

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

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
				<ul style="list-style-type: none"> o Layanan Konsultasi WA Sertifikasi CPOTB: +62 821-2450-9036 o Email: eksimkel_otsk@pom.go.id dan sarana.otsk@pom.go.id o telepon: (021) 424-4691 ext 1044 o live chat pada website Ditwas OT dan SK: ditwasotsk@pom.go.id Fasilitas konsultasi secara online tersebut diatas telah disosialisasikan pada sistem e-BPOM, e-sertifikasi dan Website & media sosial Ditwas OT dan SK		
8	Direktorat Pengawasan Kosmetik	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	1. Persyaratan pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Simplifikasi persyaratan, seperti menghilangkan persyaratan Berita Acara pemeriksaan pada pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE), khususnya untuk surat keterangan CPKB b. Kemudahan akses informasi persyaratan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Terbitnya FAQ Pengajuan SKI/SKE/SAS Kosmetik yang dapat didownload pada e-BPOM.pom.go.id - Terbitnya FAQ Sertifikasi Sarana Kosmetik yang dapat didownload pada e-sertifikasi.pom.go.id - Fasilitas WA layanan Publik sertifikasi sarana (0858-7289-7839) dan SKI/SKE/SAS Kosmetik (0813-1634-7433) 	01/01/2022	Close
				2. Sarana dan Prasarana <ol style="list-style-type: none"> a. Revitalisasi Gedung Pelayanan Publik dan ruang front office Ditwaskos b. Fasilitasi pengiriman surat/ sertifikat yang diterbitkan kepada pemohon melalui email dan/atau jasa pengiriman 	01/01/2022	Close
				3. Prosedur pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Telah dibakukan prosedur pelayanan dalam: <ul style="list-style-type: none"> - Per BPOM 10/2021 yang dapat diakses pada jdih.pom - Standar Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Kosmetik yang dapat diakses pada e-sertifikasi.pom.go.id dan e-BPOM.pom.go.id b. Simplifikasi prosedur pemeriksaan dari onsite menjadi online dan/atau hybrid. c. Simplifikasi penerbitan surat/sertifikat melalui implementasi tanda tangan elektronik 	01/01/2022	Close
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Simplifikasi persyaratan, seperti menghilangkan persyaratan Berita Acara pemeriksaan pada pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE), khususnya untuk surat keterangan CPKB b. Kemudahan akses informasi persyaratan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Terbitnya FAQ Pengajuan SKI/SKE/SAS Kosmetik yang dapat didownload pada e-BPOM.pom.go.id - Terbitnya FAQ Sertifikasi Sarana Kosmetik yang dapat didownload pada 	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
				e-sertifikasi.pom.go.id - Fasilitas WA layanan Publik sertifikasi sarana (0858-7289-7839) dan SKI/SKE/SAS Kosmetik (0813-1634-7433)		
				2. Sarana dan Prasarana a. Revitalisasi Gedung Pelayanan Publik dan ruang front office Ditwaskos b. Fasilitasi pengiriman surat/ sertifikat yang diterbitkan kepada pemohon melalui email dan/atau jasa pengiriman	01/01/2022	Close
				3. Prosedur pelayanan a. Telah dibakukan prosedur pelayanan dalam: - Per BPOM 10/2021 yang dapat diakses pada jdih.pom - Standar Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Kosmetik yang dapat diakses pada e-sertifikasi.pom.go.id dan e-BPOM.pom.go.id b. Simplifikasi prosedur pemeriksaan dari onsite menjadi online dan/atau hybrid. c. Simplifikasi penerbitan surat/sertifikat melalui implementasi tandatangan elektronik	01/01/2022	Close
9	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	1	Apabila ada, menyusun rencana aksi per jenis layanan untuk unsur pelayanan dengan mutu pelayanan C	P1. Unsur Persyaratan Layanan Meningkatkan publikasi alur dan persyaratan pelayanan konsultasi UMKM OTSKK Rencana aksi Melakukan publikasi pada media social Direktorat PMPU OTSKK	31/05/2021	Close
				P2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Meningkatkan jenis media kanal layanan konsultasi (media whatsapp, media social dan subsite PMPU OTSKKos) Rencana Aksi Memperbanyak jenis kanal layanan konsultasi OTSKK	30/09/2021	Close
				P3. Unsur Waktu Penyelesaian Layanan 1. Meningkatkan kecepatan penyelesaian layanan 2. Meningkatkan waktu respon layanan melalui email, whatsapp dan instagram Rencana aksi Pada tahun 2021, telah dilakukan: 1. Maret 2021, penetapan Keputusan Direktur PMPU OTSKK HK.02.02.45..03.21.251 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Konsumen Direktorat PMPU OTSKK 2. Maret 2021, Pembentukan WA group koordinasi layanan 3. Agustus 2021, Training Pelayanan Prima di Masa Pandemi	31/12/2021	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
				4. September 2021, Pelatihan awareness dan audit internal Sitem Manajemen Mutu ISO 9001:2015		
				Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Meningkatkan jenis media kanal layanan konsultasi (media whatsapp, media sosial, dan subsite PMPU OTSKKos) b. Memperbanyak jenis kanal layanan konsultasi OTSKK	30/09/2021	Close
				Melakukan publikasi pada media sosial Direktorat PMPU OTSKK	31/05/2021	Close
10	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	3		1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Menyesuaikan waktu penyelenggaraan e-standarpangan. Semula waktu penyelenggaraan e-standarpangan hari Senin-Kamis jam 09.00-12.00 menjadi sebagai berikut: a. Jadwal akses e-Standar Pangan Akses e-Standar Pangan meliputi memonitor proses permohonan pengkajian, pengisian formulir dan dokumen-dokumen yang akan dilampirkan. Hari: Senin – Jum'at Waktu: 08.00 – 15.00 WIB b. Jadwal pengajuan (<i>submission</i>) berkas Waktu untuk penyampaian dokumen permohonan pengkajian Hari: Senin – Kamis Waktu: 08.00 – 12.00 WIB c. Jadwal perbaikan dokumen Bila pada saat pemeriksaan dokumen dinyatakan tidak lengkap, maka pemohon diberikan waktu untuk memperbaiki dan melengkapi dokumen paling lama 5 HK d. Jadwal penyusunan kajian (<i>assessment</i>) Hari: Senin – Kamis Pukul: 08.00 - 16.30 WIB Penyimpanan draft selama 7 hari kerja	01/01/2022	Close
				2. Waktu penyelesaian a. Konsultasi diluar jam pelayanan dan diluar hari pelayanan (pada hari jumat, sabtu, minggu) dapat dilakukan menggunakan layanan konsultasi Chatbot Dissa (Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Smart Assistant melalui whatsapp nomor 0812-2223-3760) dan melalui layanan live chat Kusapa. b. Mengembangkan aplikasi konsultasi chatbot kusapa yang mengintegrasikan chatbot Dissa dengan aplikasi Kusapa yang dilengkapi database jawaban yang memungkinkan menjawab pertanyaan secara	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
				<p>otomatis sebelum berkonsultasi lebih lanjut dengan petugas.</p> <p>c. Menyesuaikan waktu penyelenggaraan e-standar pangan</p>		
				<p>3. Sarana dan Prasarana</p> <p>a. Koordinasi dengan Pusdatin dan Peminangan server Kusapa (live chat) ke server e-standarpangan.pom.go.id yang memiliki memori lebih besar</p> <p>b. Mengembangkan aplikasi pengkajian e-standarpangan yang menambah modul pengkajian baru (salah satunya BTP baru) dan pemeliharaannya. Pengembangan akan mempertimbangkan kemudahan operasional aplikasi dan informasi tahap proses pengajuan permohonan sampai surat jawaban diterbitkan</p> <p>c. Mengembangkan aplikasi konsultasi Kusapa yang dapat mengirimkan histori percakapan (transkrip) konsultasi secara otomatis</p> <p>d. Menyampaikan informasi pelayanan publik Dit. SPO melalui media sosial, infografis dan media cetak (koran dan leaflet)</p> <p>e. Aplikasi Konsultasi standar pangan (Kusapa) dapat mengirimkan dokumen sampai dengan 100MB tanpa ketentuan format tertentu jadi tanpa adanya video pengguna dapat menunjukkan dokumen kepada konsultan.</p> <p>f. Aplikasi pengkajian e-standarpangan memungkinkan pengguna menyampaikan tambahan data pada tahap verifikasi berkas</p> <p>g. Mempertimbangkan aspek kesehatan pada masa darurat kesehatan Covid-19, BPOM telah melengkapi sarana prasarana pelayanan publik dengan sekat antara petugas dan pengguna layanan. Dan melaksanakan pelayanan offline setelah situasi kondusif sesuai kebijakan pimpinan</p>	01/01/2022	Close
11	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	<p>1. Persyaratan</p> <p>Analisis: Penurunan nilai pada unsur persyaratan dapat diakibatkan banyaknya pelaku usaha baru, khususnya dengan skala industri mikro/IRT dan kecil yang belum paham akan persyaratan registrasi pangan olahan sehingga menganggap bahwa persyaratan registrasi pangan olahan sulit.</p> <p>Rencana aksi: Dilakukan program jemput bola dan pendampingan terhadap pelaku usaha (<i>coaching clinic</i>, Intensifikasi dan Desk Registrasi serta Sosialisasi dan Desk Registrasi ke daerah-daerah)</p>	12/11/2021	Close
				<p>2. Sistem/mekanisme dan prosedur</p> <p>Analisis: Penurunan nilai pada unsur sistem/mekanisme dan prosedur dapat diakibatkan banyaknya pelaku usaha baru, khususnya dengan skala industri mikro/IRT dan kecil yang belum paham akan mekanisme atau prosedur</p>	12/11/2021	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
				registrasi. Rencana aksi: - Dilakukan pendampingan terhadap pelaku usaha melalui program jemput bola dan pendampingan terhadap pelaku usaha (<i>coaching clinic</i> , Intensifikasi dan Desk Registrasi serta Sosialisasi dan Desk Registrasi ke daerah-daerah) serta dilakukan webinar - Adanya aplikasi Rumah Informasi RPO dimana pada aplikasi tersebut juga sudah disediakan fitur uji coba		
				3. Biaya Analisis: Penurunan nilai pada unsur biaya dapat diakibatkan banyaknya pelaku usaha baru, khususnya dengan skala industri mikro/IRT yang merasa biaya registrasi cukup banyak meskipun sudah diberikan keringanan yaitu potongan PNBP sebanyak 50% untuk pelaku usaha skala mikro dan kecil, serta adanya persepsi dari pelaku usaha bahwa biaya registrasi mahal karena menganggap bahwa biaya registrasi termasuk biaya lainnya seperti biaya pengujian, bukan murni biaya registrasi pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan. Rencana aksi: Sosialisasi terkait biaya registrasi pangan olahan melalui media social dan subsite serta saat melakukan sosialisasi terkait Registrasi Pangan Olahan.	28/10/2022	Close
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan Pelayanan Akan dilakukan kajian lebih lanjut melalui penerapan RBA sebagai tindak lanjut UU No11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. - Telah dilakukan Penyusunan Blueprint dan Implementasi Perijinan Berusaha Berbasis Risiko Pada Aplikasi E-Registrasi Pangan Olahan - Sedang dilakukan revisi Peraturan BPOM no 27 tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan - Telah mengirim usulan terkait standar pelayanan publik berdasarkan jenis layanan sesuai - Telah mengusulkan perubahan SOP Makro sesuai RBA dan sudah dibahas dengan Biro Hukum dan Organisasi (Ortala) pada tanggal 21 Januari 2022	21/02/2022	Close
				2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Akan dikembangkan sistem untuk pengiriman pengingat/reminder untuk Daftar Ulang 6 bulan sebelum NIE habis - Telah dilakukan reminder untuk pendaftaran ulang melalui SMS Blast Notifikasi sejak Agustus 2021	31/08/2021	Close
				3. Waktu Penyelesaian	10/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
				a. Usulan untuk melakukan stok opname secara rutin. Telah dilakukan stok opname pada tanggal 27-31 Desember 2021 serta pada 3-7 Januari 2022 b. Pengembangan layanan live chat berbayar, di mana akan ada sistem antrian dan pembatasan waktu pelayanan per customer. Live chat dengan sistem baru sudah dilaksanakan sejak 10 Januari 2022		
12	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Waktu Penyelesaian a. Evaluasi efisiensi proses evaluasi dan penerbitan sertifikat yaitu melalui penerbitan SKI Prioritas dan SKE Prioritas b. Sosialisasi informasi terkait proses dan durasi penyelesaian layanan (sejak dokumen lengkap hingga sertifikat diterbitkan) <ul style="list-style-type: none"> - Untuk SKI Pangan perlu disosialisasikan bahwa SLA telah dipercepat sesuai dengan PerBPOM Nomor 14 dan 15 Tahun 2020 - Untuk SKE Pangan perlu disosialisasikan bahwa terdapat percepatan SLA untuk pengajuan SKE produk bumbu Sosialisasi dilakukan melalui forum komunikasi dengan pelaku usaha dan melalui media sosial serta website c. Menambah sumber daya khususnya untuk layanan konsultasi sehingga bisa dilayani di jam dan hari kerja. d. Optimalisasi materi dan pemberian informasi terkait layanan publik terutama terkait persyaratan, layanan konsultasi dan media konsultasi	01/06/2021	Close
				2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Meningkatkan responsivitas pelayanan/kecepatan menanggapi upaya komunikasi pelanggan yang dilakukan melalui telepon, email, maupun Whatsapp, yaitu dengan cara: <ul style="list-style-type: none"> - menyediakan jadwal piket petugas untuk setiap mesia konsultasi - migrasi WA ke WA business agar tersedia katalog layanan dan informasi yang bisa diakses pelanggan. b. Menyediakan informasi status pengaduan (progress penanganan). <ul style="list-style-type: none"> - sudah tersedia status di ULPK - membuat alur proses pengaduan (untuk setiap channel layanan) dan kategori pengaduan - Menyajikan data pengaduan pada subsite - Membuat infografis channel pengaduan, alur pengaduan, SLA, kategori pengaduan, informasi status pengaduan c. Meningkatkan jumlah petugas dan kompetensi terkait Penguatan <i>product knowledge</i> dan <i>Responsiveness</i> terhadap kebutuhan pelanggan, dilakukan dengan:	01/06/2021	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
				<ul style="list-style-type: none"> - menyediakan folder persamaan persepsi evaluator yang bisa diakses oleh setiap evaluator. - review dan update FAQ - menyediakan jadwal piket petugas konsultasi 		
				<p>3. Sarana dan Prasarana</p> <p>a. Perbaiki sistem, penambahan bandwidth, dan maintenance untuk meningkatkan kecepatan respons aplikasi, mengurangi masalah akses, dan memudahkan pengguna dalam mengupload dokumen melalui koordinasi dengan penyedia layanan yaitu Pusdatin BPOM</p> <p>b. Sosialisasi saat akan dilakukan maintenance dengan berkoordinasi dengan Pusdatin</p> <p>c. Sosialisasi cara penggunaan E-BPOM, yaitu melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - forum komunikasi yang melibatkan Pusdatin - video tata cara penggunaan e-BPOM untuk pelaku usaha dan akan diunggah di media sosial dan subsite <p>d. Menambah dan mensosialisasikan kanal komunikasi BPOM, seperti live-chat, notifikasi via email, Whatsapp, dan Zoom, yaitu melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi akan dilakukan melalui forum komunikasi - Mencantumkan kanal komunikasi pada presentasi - Posting secara berkala di media sosial terkait kanal komunikasi <p>e. Memetakan permasalahan terkait responsiveness dari kanal komunikasi yang sudah ada. optimalisasi setiap media/ kanal komunikasi misal WA migrasi ke WA business sehingga terdapat informasi jadwal, profil serta penambahan katalog yang dapat memberikan informasi kepada pengguna layanan</p>	01/06/2021	Close
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	<p>U1. Persyaratan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sosialisasi kepada pelanggan terkait produk, persyaratan dan prosedur layanan b. Kaji ulang dan revisi Perka Izin Penerapan CPPOB c. Kaji ulang dan revisi Perka Izin Penerapan PMR <p>U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pembuatan dan Pengembangan sistem berbasis online untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan: <ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi e-sertifikasi CPPOB (pengembangan) - Aplikasi PMR (pengembangan) - Aplikasi <i>Virtual Assistance Live Chat</i> (pembuatan baru) b. Layanan jemput bola/desk konsultasi izin penerapan CPPOB c. Supervisi/pendampingan PMR 	01/01/2022	Close
					01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
				U7. Perilaku Pelaksana Memberikan pelatihan/pengembangan kompetensi kepada petugas pelayanan publik	1012022	Close
				1. U1 (persyaratan) : sama dengan poin 1.1 --> data dukung sudah diupload 2. U2 (Sistem Mekanisme dan Prosedur) : sama dengan poin 1.2 --> data dukung sudah diupload 3. U7 (Perilaku Pelaksana) : memberikan pelatihan/pengembangan kompetensi kepada petugas pelayanan publik	2022-01-31	Close
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan a. Sosialisasi kepada pelanggan terkait produk, persyaratan dan prosedur layanan b. Kaji ulang dan revisi Perka Izin Penerapan CPPOB c. Kaji ulang dan revisi Perka Izin Penerapan PMR	01/01/2022	Close
				2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. Pembuatan dan Pengembangan sistem berbasis online untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan: - Aplikasi e-sertifikasi CPPOB (pengembangan) - Aplikasi PMR (pengembangan) - Aplikasi <i>Virtual Assisstance Live Chat</i> (pembuatan baru) b. Layanan jemput bola/desk konsultasi izin penerapan CPPOB c. Supervisi/pendampingan PMR	01/01/2022	Close
				3. Perilaku Pelaksana Melaksanakan training perkuatan kompetensi kepada petugas pelayanan publik baik terkait pelatihan softskill pelayanan prima maupun pelatihan teknis	01/01/2022	Close
14	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	1. Waktu Penyelesaian a. Penyusunan FAQ sebagai pegangan Petugas Piket Yanblik (TW 2-4 tahun 2022) b. Pelatihan PKP Tingkat II berbasis kompetensi bagi Petugas Piket Yanblik (TW3 2021 dan TW2-3 tahun 2022) c. Ditetapkan <i>Manager of Duty</i> Yanblik Harian untuk menangani permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh petugas piket harian (TW 4 tahun 2021 dan selama 2022) d. Sosialisasi Internal Dit PMPU PO (ke petugas layanan Publik) terkait Pelayanan Prima (TW 2 tahun 2021) 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan a. Jenis layanan konsultasi CPPOB bagi UMKM ini juga telah dilakukan di	30/06/2022	Close
					30/12/2022	Close

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

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

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

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>maupun komoditi bahan bakunya</p> <p>b. BPOM menaungi Pedagang AMDK untuk membentuk Asosiasi Pedagang AMDK</p> <p>c. Memberikan kemudahan terutama biaya uji untuk pengurusan Izin Edar</p> <p>d. Usaha Kecil agar semakin cepat ditanggapi</p> <p>e. Panduan Pengurusan di BPOM dapat diberikan dalam bentuk Pamflet/Buku Pedoman</p>		
				<p>2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> <p>a. Layanan Publik BBPOM di Banda Aceh kini hadir di Mall Pelayanan Publik Kota Banda Aceh pada counter 31 dengan layanan Pengaduan Informasi terkait Registrasi dan PPID</p> <p>b. Meningkatkan kerjasama dengan lintas sektor dalam hal pelayanan informasi</p> <p>c. Tetap menerima sampel pengujian pihak ketiga dengan selalu memperhatikan protokol kesehatan selama pandemi covid</p> <p>d. Lebih gencar memenuhi target jumlah responden yang mendapatkan pelayanan baik melalui kegiatan secara tatap muka maupun secara daring dengan memanfaatkan berbagai aplikasi medsos seperti WhatsApp, Instagram, dll</p>	01/01/2022	Close
				<p>3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</p> <p>a. Hasil Uji laboratorium dikeluarkan sesuai prosedur</p> <p>b. Pelayanan bagi pelaku usaha yang baru mengurus izin perlu pendampingan yang lebih intensif</p>	01/01/2022	Close
				<p>4. Target Nilai SKM tidak dijumpai Nilai terendah, namun saran masukan telah ditindaklanjuti</p>	30/06/2022	Close
17	Balai Besar POM di Medan	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>1. Waktu Penyelesaian Meningkatkan sosialisasi mengenai layanan publik melalui Forum Komunikasi Pelayanan Publik, Medsos</p>	01/01/2022	Close
				<p>2. Persyaratan Sosialisasi kepada Masyarakat baik secara langsung maupun media sosial terkait Persyaratan pendaftaran, pengujian produk ataupun layanan informasi pengaduan</p>	01/01/2022	Close
				<p>3. Sarana dan Prasarana Perbaiki sarana dan prasarana standar pelayanan</p>	01/01/2022	Close
18	Balai Besar POM di Padang	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan	<p>1. Persyaratan Peningkatan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan secara langsung kepada pelanggan</p>	01/01/2022	Close
				<p>2. Waktu Penyelesaian</p>	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan dan mempercepat penyelesaian dengan koordinasi antar bidang		
				3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Peningkatan pemberian informasi kepada pelanggan terkait spesifikasi jenis pelayanan	01/01/2022	Close
19	Balai Besar POM di Pekanbaru	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	1. Menyelenggarakan kegiatan workshop pengembangan diri dengan <i>core values</i> berakhlak (berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif & kolaboratif) wujudkan pelayanan publik yang paripurna pada balai besar pom di pekanbaru untuk meraih predikat wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM) 2022	31/12/2021	Close
				2. Mengikuti Sosialisasi dan Internalisasi Employee Branding dan <i>Core Value</i> BerAKHLAK Tingkat Dasar melalui pembelajaran daring (<i>online</i>) yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan melalui aplikasi IDEAS (Integrated Development and Training Information System) pada https://ppsdm.pom.go.id	31/12/2021	Close
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Meningkatkan sarana pelayanan dengan menyediakan Aplikasi SiOKE (aplikaSI Online untuK konsumEn) untuk dapat memudahkan konsumen dalam menerima pelayanan dari BBPOM di Pekanbaru	01/01/2022	Close
				2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Lebih intensif mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan yang ada pada BBPOM di Pekanbaru melalui Media Sosial, Media Elektronik, Leaflet, Brosur dan Papan Informasi pada periode TW IV 2021.	01/01/2022	Close
20	Balai Besar POM di Palembang	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	Melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya	01/01/2022	Close
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga)	1. Persyaratan Melakukan simplifikasi persyaratan pelayanan	01/01/2022	Close
				2. Prosedur	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	Melakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan serta memotong tahapan proses bisnis yang dirasa tidak signifikan serta menyederhanakan proses bisnis		
				3. Sarana dan Prasarana a. Menghitung kembali gap terhadap pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan publik dan segera melengkapi kekurangan sarana dan prasarana yang belum ada di Balai Besar POM di Palembang b. Melakukan peremajaan kembali fasilitas pendukung layanan publik yang dirasa sudah tidak representatif	01/01/2022	Close
21	Balai Besar POM di Bandar Lampung	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan a. Sosialisasi tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan pengujian baik secara langsung atau melalui media sosial, papan pengumuman. b. Monev layanan pengujian sampel setiap bulan.	01/01/2022	Close
				2. Biaya/tarif Sosialisasi Biaya/tarif secara langsung, melalui media sosial atau papan pengumuman	01/01/2022	Close
				3. Sarana dan sarana pendukung Sosialisasi layanan publik dengan berbagai media, termasuk menggandeng berbagai stakeholder	01/01/2022	Close
22	Balai Besar POM di Jakarta	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan a. Peningkatan kompetensi petugas layanan khususnya terkait Teknik komunikasi yang baik sehingga petugas dapat mengalirkan informasi secara lebih persuasif b. Menyediakan sarana komunikasi yang memadai untuk memudahkan petugas dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan, seperti infografis, no telepon khusus layanan untuk dapat menjelaskan lebih detail terkait persyaratan	01/01/2022	Close
				2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. Melakukan kaji ulang terkait dokumen standar pelayanan publik secara internal dan melakukan dengan pendapat dengan pihak stakeholder untuk mendapatkan masukan perbaikan b. Sosialisasi prosedur/alur layanan secara lebih luas kepada masyarakat menggunakan media sosial serta kanal informasi lain	01/01/2022	Close
				3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan a. Melakukan kaji ulang terkait timeline yang ditetapkan secara internal, misal pada layanan pengujian sehingga memberikan hasil yang lebih cepat b. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian standar pelayanan dengan realisasi pelaksanaan pelayanan	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
23	Balai Besar POM di Bandung	3	3. Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Melakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 3 dan 4 b. Sosialisasi prosedur layanan di medsos, subsite di triwulan 3 dan 4 Mencetak prosedur layanan di brosur, di ruang layanan publik terupdated di triwulan 4	01/01/2022	Close
				2. Persyaratan a. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 2,3 dan 4. b. Sosialisasi prosedur layanan di medsos, subsite di triwulan 3 dan 4 Mencetak persyaratan layanan di brosur, ruang layanan publik di triwulan 4	01/01/2022	Close
				3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan a. Sosialisasi produk layanan di medsos, subsite, webinar di triwulan b. Mencetak produk layanan di brosur, di ruang layanan publik di triwulan 4	01/01/2022	Close
24	Balai Besar POM di Semarang	3	3. Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Waktu Penyelesaian Identifikasi jenis layanan yang waktu penyelesaiannya melebihi standar dan melakukan perbaikan	01/01/2022	Close
				2. Produk Spesifikasi Jenis Layanan Identifikasi Jenis Layanan yang belum sesuai standar	01/01/2022	Close
				3. Sarana dan Prasarana Melakukan identifikasi kekurangan sarana dan prasarana layanan melalui survei internal dan eksternal serta mengupayakan pemenuhannya	01/01/2022	Close
25	Balai Besar POM di Yogyakarta	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	Melakukan pelatihan dan sosialisasi untuk peningkatan "awarness" petugas pelayanan publik dengan penerapan budaya 5 S dan pelayanan prima	-	Close
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah	1. Waktu Penyelesaian a. Telah dilakukan percepatan pengujian sampel polisi kasus pihak ke tiga dari 2-3 HK menjadi 1HK untuk sampel tertentu. Pengujian sampel polisi berupa Napza pada bulan Juni – Desember 2021 dengan jumlah sampel sebanyak 60 sampel dari Polres Kulonprogo, Polres Gunungkidul, Polres	01/06/2021	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<p>Sleman dan Polda DIY. Sampel tersebut telah langsung didapat hasil ujinya dan bisa digunakan oleh pihak kepolisian dalam waktu 1 hari.</p> <p>b. Pemasangan EDC di pelayanan publik untuk mempercepat proses layanan pengujian sampel pihak ketiga Menyediakan EDC (<i>Electronic Data Capture</i>) dari bank BCA dan Mandiri untuk pembayaran pengujian sampel pihak ke-3 sehingga pelanggan tidak perlu ke bank. Pembayaran bisa langsung selesai saat pengajuan sampel untuk diuji</p>		
				<p>2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> <p>a. Untuk semua pelayanan yang dilakukan telah dilengkapi dengan Standar Pelayanan dan SOP. Petugas berpedoman pada SP dan SOP dalam melayani konsumen Penyusunan/Revisi Standar Pelayanan Publik dan SOP sebagai dasar dalam melakukan pelayanan di bagi konsumen, terlampir list SP dan SOP</p> <p>b. Dibuat konten-konten baru tentang Obat dan Makanan untuk materi di media sosial, dan kerjasama dengan Dinas Kominfo untuk ikut menyebarkan materi dan penambahan <i>follower</i>. Konten tentang alur pengajuan SKI/SKE dan alur perijinan lainnya yang telah disebarluaskan melalui media sosial BBPOM Yogyakarta berupa IG, Twitter dan FB terdapat dalam lampiran</p>	01/01/2022	Close
				<p>3. Persyaratan</p> <p>Mulai bulan Maret telah diluncurkan aplikasi epsb di website bbpom-yogya.pom.go.id untuk melayani pendaftaran PSB (pemeriksaan sarana baru) Implementasi aplikasi e-PSB bagi pelaku usaha yang akan mengajukan permohonan pemeriksaan sarana dalam rangka perijinan MD</p>	01/01/2022	Close
26	Balai Besar POM di Surabaya	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	<p>1. Kompetensi Pelaksana</p> <p>Selama pandemi layanan konsultasi melalui media sosial/aplikasi whatsapp mengalami peningkatan, sehingga memerlukan teknis/kompetensi khusus untuk menyampaikan informasi melalui media sosial/aplikasi whatsapp. Masyarakat yang mengalami kesulitan (misalnya saat mengurus aplikasi e-reg), tentu menghendaki konsultasi langsung dengan petugas layanan. Rencana aksi/tindak lanjut: Meningkatkan kompetensi pelanggan melalui pelatihan secara rutin.</p> <p>2. Perilaku pelaksana</p> <p>Teknik memberikan jawaban terhadap layanan melalui media sosial/aplikasi whatsapp dapat memberikan persepsi yang berbeda bagi konsumen. Hal ini tentu memerlukan teknik/pengetahuan/kompetensi khusus bagaimana berkomunikasi dengan pelanggan melalui media sosial/aplikasi whatsapp . Petugas layanan juga memerlukan teknis khusus apabila ada pelanggan yang</p>	31/12/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
				<p>ingin didampingi ketika mendaftarkan produk melalui aplikasi. Rencana aksi/Tindak lanjut : inovasi pelayanan melalui Cangkruan khususnya versi AMKM (Anda Menanyakan Kami Menjawab) untuk pelanggan yang tidak bisa hadir langsung, tapi bisa desk/konsultasi tatap muka secara daring melalui aplikasi zoom.</p> <p>3. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan tindak lanjut pengaduan masyarakat selama pandemi memerlukan waktu apabila memerlukan tindak lanjut turun ke lapangan. Menyesuaikan level PPKM di daerah. Hal ini bisa jadi penyebab menurunnya kepuasan masyarakat terhadap pengaduan yang masuk. Rencana aksi/tindak lanjut:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● menambah variasi media sebagai alternatif pelanggan untuk melakukan pengaduan dan melakukan monev pengaduan secara berkala. ● Memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila tidak puas dengan layanan. 		
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan Meningkatkan kemudahan akses untuk pelanggan untuk mendapatkan pelayanan akses pelayanan melalui layanan langsung, melalui email, telepon, dan media sosial (WA, Facebook, Instagram) dan <i>Live Chat</i>	01/03/2022	Close
		2. Waktu Penyelesaian Percepatan pelayanan melalui inovasi layanan publik inovasi melalui kegiatan cangkruan, gempur jatim, Sippotra, Suramadu, Klinik POM, Si Abang, dan Pinarak Rek dimana semua inovasi-inovasi dalam pelayanan publik telah terintegrasi dengan rencana aksi di Reformasi Birokrasi di BBPOM di Surabaya		01/03/2022	Close	
		3. Sarana dan Prasarana Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik fasilitas layanan berupa penggunaan 4 ruang layanan, yaitu ruang layanan informasi dan pengaduan, ruang layanan SKI/SKE, Ruang layanan Taman dan Ruang Layanan Pengaduan khusus		01/03/2022	Close	
27	Balai Besar POM di Serang	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka	1. Persyaratan <ul style="list-style-type: none"> a. Mensosialisasikan kembali jadwal pelayanan informasi dan pengaduan termasuk jadwal layanan via hotline/wa b. Pelanggan selanjutnya akan diberikan copy dari form hasil konsultasi c. Template SOP diberikan untuk pelaku usaha pangan UMKM d. Sosialisasi kembali bahwa fasilitasi pengujian untuk UMKM (hanya berlaku 	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			pencapaian target nilai SKM tahun 2022	untuk UMKM yang didampingi) dan hanya berlaku 1 jenis produk Menfasilitasi UMKM ke program uji gratis di instansi lain contoh di UPTD Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Provinsi Banten		
				2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Akan dijadwalkan Desk CAPA bulanan untuk sarana dengan syarat tertentu (telah melakukan pendaftaran desk capa dan telah tersubmit CAPA) b. Informasi jadwal sertifikasi sudah bisa diakses pada aplikasi trambesi c. Pelanggan selanjutnya akan diberikan copy dari form hasil konsultasi	01/01/2022	Close
				3. Sarana dan Prasarana a. Menambah Koleksi bahan bacaan, selain surat kabar akan ditambah dengan tabloid dan majalah lain b. Pada bulan Mei BBPOM di Serang sudah melaunching aplikasi Trambesi (Tracking berkas sertifikasi) yang dapat memberikan informais terkait status berkas permohonan antara lain status kelengkapan berkas, sedang proses penjadwalan, dsb.	01/01/2022	Close
28	Balai Besar POM di Denpasar	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	Unsur Terendah adalah U7 yaitu perilaku Pelaksana. Sudah dibuatkan SK kode etik dan perilaku untuk pelaksana layanan (terlampir)	17/07/2021	Close
				Unsur Terendah adalah U2 yaitu sistem mekanisme dan prosedur. Mempublikasikan kembali secara aktif kepada konsumen terkait alur layanan publik dalam bentuk video di Youtube dengan alamat link https://www.youtube.com/watch?v=zoaUzQSQko&ab_channel=BBPOMDDenpasar dan Brosur atau Flayer yang menjelaskan tentang alur atau prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya atau tarif (terlampir)	17/07/2021	Close
				Unsur Terendah adalah U9 yaitu sarana dan prasana layanan publik. Telah dilaksanakan perawatan secara rutin untuk sarana dan prasaranan layanan publik. Sarana dan prasarana pada layanan publik BBPOM di Denpasar dapat dilihat di Youtube dengan alamat link https://www.youtube.com/watch?v=yuuTbRXdBuU&ab_channel=BBPOMDenpasar	17/07/2021	Close
		3	3. Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka	1. Persyaratan Telah dilakukan tanggal 10 Mei 2021 untuk FKP dan penetapan SP terbaru tanggal 11 Mei 2021	01/01/2022	Close
				2. Sistem Mekanisme dan prosedur Telah dilaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen yang melibatkan pelaku usaha yang merupakan pelanggan pelayanan Pengujian untuk memberikan	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			pencapaian target nilai SKM tahun 2022	Masukan pada tanggal 23 dan 24 Juni 2021 . Dengan Keputusan dibuatkan jadwal piket per Agustus 2021 untuk petugas laboratorium untuk mempermudah berkoordinasi terkait pengujian sampel.		
				3. Biaya/Tarif Sosialisasi kembali Harga/Tarif Pelayanan di Media Sosial dimasukkan juga list harga sesuai PP No 32 tahun 2017 di Standar Pelayanan Publik. Publikasi ini telah dilakukan di subsite denpasar.pom.go.id per Agustus 2021.	01/01/2022	Close
29	Balai Besar POM di Mataram	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Waktu Pelayanan Sosialisasi standar layanan publik kepada masyarakat luas agar masyarakat mengetahui standar pelayanan publik BBPOM di Mataram dengan baik terutama terkait waktu layanan	01/01/2022	Close
				2. Respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan Sosialisasi standar layanan publik dan pemberian pendampingan kepada UMKM yang sedang dalam proses pengajuan izin edar Badan POM terutama terkait penggunaan aplikasi	01/01/2022	Close
				3. Kemudahan pemenuhan persyaratan Melakukan reviu terhadap kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan dan sosialisasi hasil reviu kepada masyarakat luas agar persyaratan layanan publik BBPOM di Mataram dapat diketahui dan difahami dengan baik oleh masyarakat	01/01/2022	Close
30	Balai Besar POM di Pontianak	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	U5. Produk Spesifikasi Jasa Layanan dengan angka 88.73. Rencana aksi yang dilaksanakan yaitu memperbaharui informasi pelayanan publik BBPOM di Pontianak dan Informasi Obat dan Makanan Aman melalui media sosial secara aktif	31/12/2021	Close
				U9. Sarana dan Prasarana dengan angka 89.22. Rencana Aksi yang dilakukan adalah renovasi lobi dan ruang pelayanan serta update informasi dan pelayanan publik melalui WA	31/12/2021	Close
				U2. Sistem Mekanisme dan Prosedur dengan angka 89.71. Rencana Aksi yang dilaksanakan yaitu Aksi Dampingi dan Jangkau UMKM Kalbar (AGI JAKK) dengan memberikan pendampingan baik mengunjungi tempat produksi secara langsung maupun melalui WA secara gratis. AGI JAKK memfasilitasi percepatan pengembangan dunia usaha Obat dan Makanan dengan keberpihakan terhadap UMKM.	31/12/2021	Close
				U4. Biaya / Tarif dengan angka 89.71. Rencana aksi yang dilaksanakan yaitu sosialisasi penetapan tarif pengujian sesuai dengan PP No 32 Tahun 2017 tentang PNBPN di Lingkungan Badan POM. Sosialisasi dilaksanakan pada acara Forum Konsultasi Publik dan disebarluaskan melalui media sosial dan subsite pontianak.pom.go.id	31/12/2021	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Produk Spesifikasi Jasa Layanan Meningkatkan sosialisasi mengenai layanan publik melalui medsos	31/12/2021	Close
				2. Sarana dan Prasarana Renovasi ruang pelayanan publik menjadi lebih luas dan nyaman	31/12/2021	Close
				3. Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan informasi dan pengaduan, layanan pengujian dapat dilakukan secara langsung melalui WA	31/12/2021	Close
				4. Renovasi ruang pelayanan publik	31/12/2021	Close
31	Balai Besar POM di Palangka Raya	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sarana dan Prasarana Memperluas area pelayanan publik dengan melepas sekat yang sebelumnya ada, memperbaiki dan menyediakan toilet khusus pelanggan difabel, menyediakan area parkir khusus untuk pelanggan difabel, menyediakan area bermain anak, menyediakan spot untuk informasi yang terkini, menyediakan mesin EDC sebagai alat untuk mempermudah pembayaran	01/01/2022	Close
				2. Persyaratan Membuat inovasi Kahayan (Kemudahan dalam Layanan Pengujian), yaitu: komitmen untuk mempercepat penyelesaian hasil uji sampel sidik (MDMA dan Exctasy) dari 4 HK menjadi 1 HK dan layanan penerimaan sampel di hari libur/Sabtu/Minggu, Fasilitasi pendampingan pendaftaran produk dengan cara jemput bola dibantu dengan aplikasi e-UMKM Harati	01/01/2022	Close
				3. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan monitoring dan evaluasi serta kaji ulang dokumen terkait prosedur pelayanan publik	01/01/2022	Close
				4. Penanganan pengaduan, saran dan masukan Menyediakan ruang pengaduan khusus dan kotak saran/masukan, melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan yang masuk	01/01/2022	Close
				5. Produk spesifikasi jenis pelayanan Publikasi standar layanan dan jenis layanan melalui berbagai media (cetak, elektronik, luar ruang, subsite dan medsos) dan di setiap kegiatan yang dilaksanakan balai	01/01/2022	Close
32	Balai Besar POM di Banjarmasin	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target	1. Sarana dan Prasarana a. Menyediakan mesin EDC untuk pembayaran biaya pengujian (saat ini sudah ada mesin EDC BRI dan BNI) b. Mendata email untuk pengiriman hasil uji	01/01/2022	Close
				2. Persyaratan Sosialisasi melalui media sosial dan forum komunikasi publik	01/01/2022	Close
				3. Biaya/Tarif; Produk spesifikasi jenis layanan	01/01/2022	Close

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

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			nilai SKM tahun 2022	b. Iklan Layanan Masyarakat di radio terkait Prosedur dan Persyaratan, terutama dalam mengurus izin edar (Prioritas Registrasi Pangan)		
				2. Persyaratan Sosialisasi Persyaratan terkait pendaftaran produk kepada masyarakat, karena masih banyak masyarakat tidak tahu mengenai persyaratan yang diperlukan untuk pendaftaran produk Rencana Tindak Lanjut yang akan dilakukan adalah : a. Promosi saat KIE (Baik Luring Maupun di Radio) terkait prosedur pelayanan serta Persyaratan yang perlu dipersiapkan, terutama terkait prosedur pendaftaran dan kemudahan konsultasi b. Iklan Layanan Masyarakat di radio terkait Prosedur dan Persyaratan, terutama dalam mengurus izin edar (Prioritas Registrasi Pangan)	01/01/2022	Close
				3. Sarana dan Prasarana Pembangunan Gedung Layanan Publik yang ditargetkan selesai pada akhir tahun 2021 (Terkait saran dan Masukan yang masuk melalui SAPA APIP, telah ditindaklanjuti dalam laporan evaluasi pelayanan publik yang telah diupload pada link evaluasi RB Balai Besar POM di Manado). Rencana Tindak Lanjut : a. Gedung Pelayanan Publik telah selesai dibangun dan dapat digunakan b. Pemenuhan Detail persyaratan yang ada dalam standar pelayanan publik akan kami sampaikan bertahap.	01/01/2022	Close
35	Balai Besar POM di Makassar	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	Perbaiki sarana dan prasarana pelayanan	30/06/2021	Close
				Perbaiki standar pelayanan	31/07/2021	Close
				Melaksanakan forum komunikasi publik	30/06/2021	Close
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah	1. Persyaratan Revisi standar pelayanan	01/01/2022	Close
				2. Sistem Mekanisme dan prosedur Sosialisasi standar pelayanan kepada pelanggan melalui kegiatan <i>customer gathering</i>	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	3. Sarana dan prasarana Perbaiki sarana dan prasarana standar pelayanan	01/01/2022	Close
36	Balai Besar POM di Jayapura	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan	01/01/2022	Close
				2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. Review Standar Pelayanan b. Membuat <i>leaflet</i> mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan publik Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan	01/01/2022	Close
				3. Waktu Penyelesaian a. Peningkatan kompetensi pelaksana layanan (Pelatihan Pelayanan Prima) sehingga petugas mampu memberikan respon yang cepat dalam melakukan pelayanan b. Menambah jumlah petugas di loket pelayanan sehingga tidak ada antrian pelanggan	01/01/2022	Close
37	Balai POM di Jambi	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sarana dan prasarana Petugas akan melakukan ceklist setiap bulan terkait kelengkapan dan kondisi sarana prasarana layanan, untuk menjamin sarana dan prasarana yang diperlukan konsumen lengkap dan dalam keadaan baik	01/01/2022	Close
				2. Penanganan pengaduan saran dan masukan Membuat laporan hasil survei kepuasan masyarakat setiap bulan untuk mengetahui saran dan masukan dari konsumen agar dapat segera dilakukan tindak lanjut	01/01/2022	Close
				3. Biaya / Tarif Membuat informasi mengenai biaya / tarif pelayanan di ruang pelayanan publik dan sosial media	01/01/2022	Close
				1. Meningkatkan sosialisasi baik media cetak maupun media elektronik terkait jenis pelayanan yang dimiliki Balai POM di Jambi. 2. Menjaga akun Whatsapp yang selalu aktif untuk pemberian informasi terkait pelayanan kepada masyarakat	28/02/2022	Close
				1. Meningkatkan sosialisasi baik media cetak maupun media elektronik terkait tata cara pelayanan publik di Balai POM di Jambi. 2. Menjaga akun Whatsapp yang selalu aktif untuk pemberian informasi terkait sistem, mekanisme, prosedur kepada masyarakat.	28/02/2022	Close
				1. Meningkatkan sosialisasi baik media cetak maupun media elektronik terkait waktu penyelesaian layanan pelayanan publik di Balai POM di Jambi. 2. Menjaga akun Whatsapp yang selalu aktif untuk pemberian informasi terkait sistem, mekanisme, prosedur kepada masyarakat.	28/02/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
38	Balai POM di Bengkulu	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	Unsur U4 (biaya/tarif), dimana rencana aksi yang dilakukan yaitu membuat sosialisasi di media sosial instagram BPOM di Bengkulu mengenai biaya/tarif pengujian PNBP yang telah dilaksanakan pada tanggal 22 Agustus 2022, dengan link bukti dukung : https://www.instagram.com/p/ChjRmJKh5St/	03/02/2022	Close
				Unsur U1 (Persyaratan), dimana rencana aksi yang dilakukan yaitu membuat sosialisasi di media sosial mengenai persyaratan untuk mendapatkan pelayanan publik di BPOM Bengkulu. sosialisasi dilaksanakan di IG BPOM di Bengkulu pada tanggal 21 Agustus 2022, dengan link data dukung https://www.instagram.com/p/Chb-t_5hFEa/	31/08/2022	Close
				Unsur U2 (sistem, mekanisme dan prosedur), dengan rencana aksi membuat sosialisasi di media sosial mengenai sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan pelayanan publik BPOM di Bengkulu, yang telah dilaksanakan pada medsos IG BPOM di Bengkulu pada tanggal 21 Agustus 2022 dengan link data dukung https://www.instagram.com/p/Chb-t_5hFEa	31/08/2022	Close
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan Melakukan simplifikasi persyaratan pelayanan	01/01/2022	Close
				2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	01/01/2022	Close
				3. Sarana dan Prasarana Melakukan penataan ulang layout ruang pelayanan publik dan menghitung gap terhadap pemenuhan sarana dan prasarana	01/01/2022	Close
39	Balai POM di Batam	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	Penurunan unsur pelayanan yang pertama adalah perilaku pelaksana: Rencana aksi yang dilakukan: Mengadakan kegiatan SERABI (Semarak <i>Character Building</i>)	30/06/2022	Close
				Penurunan unsur kedua adalah penanganan pengaduan, saran dan Masukan, dikarenakan banyak masyarakat yang belum memahami bahwa tersedia saluran pengaduan Balai POM di Batam	30/06/2022	Close
				Penurunan Unsur Pelayanan yang ketiga adalah kompetensi pelaksana, Dilakukan rencana aksi peningkatan kompetensi Pegawai Infokom Balai POM di Batam	30/06/2022	Close
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga)	1. Persyaratan a. Review Standar Pelayanan b. Publikasi standar pelayanan publik BPOM di Batam secara berkala di	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	media sosial		
				2. Sarana- prasarana Menghitung gap terhadap pemenuhan sarana dan prasarana dan melengkapi kekurangannya	01/01/2022	Close
				3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. Review Standar Pelayanan b. Publikasi standar pelayanan publik BPOM di Batam secara berkala di media sosial c. Membuat leaflet mengenai prosedur pendaftaran obat dan makanan	01/01/2022	Close
40	Balai POM di Kupang	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sarana dan Prasarana Menyediakan fasilitas penunjang untuk meningkatkan kenyamanan ruang layanan berupa informasi/hiburan melalui televisi di ruang layanan	31/12/2021	Close
				2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan a. Meningkatkan monitoring dan evaluasi publikasi hasil pelayanan yang diberikan b. Meningkatkan sosialisasi kepada pengguna layanan di ruang tunggu dan media sosial	30/11/2021	Close
				3. Persyaratan a. Meningkatkan sosialisasi persyaratan pelayanan b. Simplifikasi informasi persyaratan layanan khususnya untuk sertifikasi	01/08/2021	Close
41	Balai POM di Palu	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	1. Persyaratan a. Akan mempublikasikan mengenai pelayanan pengujian dan timeline pengujian di sosial media b. Akan mempublikasikan aplikasi SIPACE dan secara rutin mempublikasikan biaya, parameter uji dan pelacakan sampel di ruang pelayanan publik dan sosial media c. Akan disosialisasikan tata cara pengurusan izin edar di Badan POM melalui sosial media d. Akan dibuatkan jadwal rutin untuk mengupload konten informasi di sosial media e. Akan disosialisasikan tata cara pengurusan izin edar di Badan POM melalui sosial media	25/08/2021	Close
				2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Akan disosialisasikan nomor whatsapp pelayanan informasi	01/07/2021	Close
				3. Sarana dan Prasarana a. Akan meningkatkan publikasi kanal sosial media Balai POM di Palu b. Koordinasi dengan bagian Tata Usaha untuk pengaturan lapangan parkir	01/07/2021	Close
		3	Menyusun dan	1. Persyaratan	28/05/2021	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	<ul style="list-style-type: none"> a. Akan mempublikasikan mengenai pelayanan pengujian dan timeline pengujian di sosial media b. Akan mempublikasikan aplikasi SIPACE dan secara rutin mempublikasikan biaya, parameter uji dan pelacakan sampel di ruang pelayanan publik dan sosial media c. Akan disosialisasikan tata cara pengurusan izin edar di Badan POM melalui sosial media d. Akan dibuatkan jadwal rutin untuk mengupload konten informasi di sosial media e. Akan disosialisasikan tata cara pengurusan izin edar di Badan POM melalui sosial media 		
				2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Akan disosialisasikan nomor whatsapp pelayanan informasi	01/07/2021	Close
				3. Sarana dan Prasarana a. Akan meningkatkan publikasi kanal sosial media Balai POM di Palu b. Kordinasi dengan bagian Tata Usaha untuk pengaturan lapangan parkir	01/07/2021	Close
42	Balai POM di Kendari	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	U4- Biaya Tarif Rencana Aksi Publikasi Biaya Tarif	30/12/2021	Close
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sarana dan Prasarana a. Melakukan Renovasi Ruang Pelayanan Publik agar memberikan kenyamanan kepada masyarakat, b. Meningkatkan Fasilitas Pelayanan Seperti Air Putih, Foto Copy	01/01/2022	Close
				2. Waktu Penyelesaian a. Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas Inovasi SIJEMPOL (Sistem Jemput Bola Pihak Ketiga) b. Melakukan Evaluasi Terhadap Standar Pelayanan tentang jangka waktu pengujian dan sertifikasi	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi	
				3. Biaya Tarif a. Melakukan sosialisasi tentang Biaya Tarif PNBP pengujian berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 32 tahun 2017 b. Membuat Infografis dan Produk Desain Komunikasi Visual Tentang Informasi Pembayaran, Produk Pihak Ketiga dari UMKM yang tidak mampu menjadi target sampling Balai	01/01/2022	Close	
43	Balai POM di Ambon	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	1. Sarana dan Prasarana a. Peningkatan Sarana Prasarana: Counter khusus layanan, parkir disabilitas b. Melengkapi sarana: Full AC, Sistem antrian elektronik, Free WiFi, Free Charging, Free Snack	31/05/2022	Close	
				2. Kompetensi Pelaksan Peningkatan Kompetensi Petugas dengan Pelatihan Service Excellence dan Pelatihan Front Liner	01/06/2022	Close	
				3. Biaya/Tarif a. Layanan Informasi dan Pengaduan (Selalu Free) b. Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga PNBP (Penjelasan Kepada Pelanggan)	02/06/2022	Close	
		3		Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sarana dan Prasarana a. Peningkatan Sarana Prasarana: Counter khusus layanan, parkir disabilitas b. Melengkapi sarana: Full AC, Sistem antrian elektronik, Free WiFi, Free Charging, Free Snack	01/01/2022	Close
					2. Biaya/Tarif a. Layanan Informasi dan Pengaduan Free b. Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga PNBP (Penjelasan Kepada Pelanggan)	01/01/2022	Close
					3. Persyaratan dan Sistem Mekanisme Prosedur Persyaratan dan Sistem Mekanisme Prosedur dituangkan dalam Leaflet, Website, Medsos dan LED (Berdasar Komponen Service Delivery dan Manufacturing)	01/01/2022	Close
44	Balai POM di Pangkalpinang	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Lebih intensif mempublikasikan Prosedur/ Alur Pelayanan yang ada di Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi	01/01/2022	Close	
				2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Lebih intensif mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan yang ada pada Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi	01/01/2022	Close	
				3. Sarana dan Prasarana	01/01/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			dan rencana aksi yang akan dilakukan	Perbaiki Ruang Pelayanan Publik dengan penambahan Kamar Mandi, Musholla, Printer/Fotocopy, tempat Charger.		
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Lebih intensif mempublikasikan Prosedur/ Alur Pelayanan yang ada di Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi	01/01/2022	Close
				2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Lebih intensif mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan yang ada pada Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi	01/01/2022	Close
				3. Sarana dan Prasarana Perbaiki Ruang Pelayanan Publik dengan penambahan Kamar Mandi, Musholla, Printer/Fotocopy, Tempat Charger.	01/01/2022	Close
45	Balai POM di Gorontalo	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Prioritas penyelesaian pengujian sampel pihak ketiga sesuai permintaan pelanggan, untuk kondisi tertentu dilakukan penugasan di luar jam kerja (lembur) b. Pengawasan pelaku usaha yang ingin mendaftarkan produk obat dan makanan dengan pendampingan dan jemput bola	01/01/2022	Close
				2. Persyaratan Penyampaian persyaratan melalui media whatsapp dan media sosial bagi masyarakat yang tidak bisa langsung datang ke BPOM	01/01/2022	Close
46	Balai POM di Manokwari	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	Analisis IPP IPAK BPOM Manokwari, mempublikasikan spesifikasi jenis layanan yang dimiliki Balai POM di Manokwari	30/10/2021	Close
				KajianTrend Nilai SKM BPOM Manokwari, publikasi terkait prosedur mekanisme layanan yang dimiliki Balai POM di Manokwari	30/10/2021	Close
				Rencana Aksi TL Hasil SKM Tahun 2021, inovasi terkait percepatan hasil pengujian terutama sabu-sabu timeline 3HK menjadi 1HK, ganja 5HK menjadi 3HK	30/10/2021	Close
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah	1. Waktu Penyelesaian Pelayanan Melaksanakan inovasi JinarOne yaitu inovasi yang memberikan percepatan hasil waktu pengujian	01/01/2022	Close
				2. Biaya/Tarif Tarif masih dirasa mahal oleh konsumen. Sedangkan biaya/tarif pengujian	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	sampel pihak ke-3 mengacu pada daftar tarif PP.32 Tahun 2017		
				3. Sarana dan Prasarana Menghitung kembali gap terhadap pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan publik dan segera melengkapi kekurangan sarana dan prasarana yang belum ada di Balai POM di Manokwari	01/01/2022	Close
47	Balai POM di Mamuju	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	1. Kompetensi Pelaksana a. Pelatihan berbasis kompetensi kepada seluruh petugas pelayanan publik dan dilanjutkan dengan diseminasi b. Petugas mengikuti pelatihan pelayanan publik mandiri yang ada pada aplikasi IDEAS	14/02/2022	Close
				2. Perilaku Pelaksana a. Pelatihan berbasis kompetensi kepada seluruh petugas pelayanan publik dan dilanjutkan dengan diseminasi b. Melaksanakan sosialisasi yang lebih intens kepada seluruh petugas layanan publik terkait Budaya 5S	14/02/2022	Close
				3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pelatihan terkait Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan kepada Petugas Pelayanan Publik utamanya petugas Layanan Informasi dan Pengaduan b. Menyediakan layanan konsultasi informasi dan pengaduan menggunakan aplikasi Whatsapp Bisnis dengan fitur autorespon untuk pelayanan yang cepat dan optimal c. Menghadirkan layanan mobil layanan informasi dan edukasi keliling (BIYANKA) untuk memperluas jangkauan penyebaran informasi dan kemudahan akses layanan informasi dan pengaduan bagi masyarakat yang berada di lokasi yang jauh dari kantor BPOM di Mamuju	14/02/2022	Close
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Biaya/Tarif Pelayanan Sosialisasi terkait Biaya/Tarif Pelayanan Publik BPOM di Mamuju baik pada saat layanan konsultasi maupun melalui media sosial	01/01/2022	Close
				2. Kesesuaian Produk Layanan a. Meningkatkan sosialisasi jenis-jenis layanan yang dilaksanakan oleh Balai POM di Mamuju b. Meningkatkan publikasi standar Pelayanan Publik BPOM di Mamuju	01/01/2022	Close
				3. Kompetensi petugas Melaksanakan pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan kompetensinya dan dilanjutkan dengan diseminasi	01/01/2022	Close
				4. Sarana dan Prasarana Pembenahan sarana prasarana layanan publik pada ruang Layanan Publik	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
				B POM di Mamuju		
48	Balai POM di Sofifi	2	2. Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	Mempublikasikan produk dan spesifikasi layanan yang termasuk dalam standar pelayanan publik melalui media sosial dan media cetak Tahun 2021	24/02/2022	Close
				Mempublikasikan standar pelayanan publik yang berisi waktu/lama penyelesaian	21/02/2022	Close
				Diseminasi Pelatihan Pelayanan Publik kepada petugas pelayanan BPOM di Sofifi	31/03/2022	Close
				Melakukan monitoring secara rutin terhadap penanganan pengaduan saran dan masukan per triwulan	10/01/2022	Close
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sistem, mekanisme dan prosedur a. Melaksanakan kegiatan Forum Komunikasi Publik b. Pembuatan Leaflet, Buku terkait dengan Standar Pelayanan dan Alur pengaduan dan permintaan informasi	04/06/2021	Close
				2. Sarana dan Prasarana a. Penyediaan meja layanan b. Roadmap Laboratorium BPOM di Sofifi	05/11/2021	Close
3. Persyaratan Publikasi persyaratan layanan melalui berbagai media	31/05/2021			Close		
49	Balai POM di Tarakan	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Memasang daftar dan jenis layanan yang dapat dilakukan oleh ULPK Loka POM di Kota Tarakan kepada konsumen	31/07/2022	Close
				2. Sarana dan Prasarana a. Membuat brosur tentang proses pendaftaran pangan olahan, persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran, dan tarif pendaftaran sesuai PNBP b. Memasang maklumat pelayanan di ruang ULPK	31/01/2022	Close
				3. Persyaratan Membuat standing banner, brosur dan infografis medsos tentang produk, persyaratan dan prosedur layanan yang diberikan Balai POM di Tarakan	31/12/2022	Close
50	Loka POM di Kota Lubuk Linggau	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Mempublish maklumat pelayanan	31/12/2022	Close
				2. Kompetensi Pelaksana Mengsusulkan petugas untuk mengikuti kegiatan pelatihan pelayanan publik"		
				3. Telah dilaksanakan pengadaan HP untuk penunjang pelayanan	31/12/2023	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	4. Persyaratan Pelayanan Membuat alur persyaratan pelayanan melalui sosial media dalam bentuk infografis atau video grafis	31/12/2021	Close
51	Loka POM di Kabupaten Banyumas	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan Pelayanan Membuat leaflet yang berisikan tentang persyaratan dan alur pendaftaran izin edar produk untuk memudahkan pemohon dalam pelaksanaannya	01/01/2022	Close
				2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Mendata <i>Call Center</i> atau kontak PIC BPOM Pusat dalam hal pendaftaran produk setiap komoditi dan PIC Linsek yang ada kaitannya dengan proses pendaftaran izin edar produk	01/01/2022	Close
				3. Sarana dan Prasarana Membuat senyaman mungkin situasi dan kondisi lingkungan kantor maupun loket MPP dengan memberikan papan nama petugas di meja registrasi, menyediakan permen dan membuat meja konsultasi selalu bersih dan tertata. Selain itu juga membuat jadwal sebagai admin untuk membalas pertanyaan pemohon melalui sosial media.	01/01/2022	Close
52	Loka POM di Kota Baubau	1	Apabila ada, menyusun rencana aksi per jenis layanan untuk unsur pelayanan dengan mutu pelayanan C	1. Sarana dan Prasarana Mengusulkan pengadaan sarana penunjang seperti AC, PC/layar sentuh dan <i>Charging Corner</i> untuk kenyamanan serta memudahkan konsumen mengakses informasi terkait obat dan makanan.	25/02/2022	Close
				2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan a. Memaksimalkan pemanfaatan media sosial sebagai sarana KIE dan sarana pengaduan masyarakat. b. Menyebarkan kontak Whatsapp Loka POM di Kota Baubau agar masyarakat dapat dengan lebih mudah dalam permintaan informasi dan pengaduan terkait obat dan makanan. c. Membuat alur Pendampingan UMKM dan alur standar pelayanan Informasi dan Pengaduan di Loka POM di Kota Baubau	25/02/2022	Close
				3. Kesesuaian Produk Pelayanan Membuat flyer/poster/leaflet terkait produk pelayanan di Loka POM di Kota Baubau yang dapat di bawa pulang	25/02/2022	Close
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target	1. Sarana dan Prasarana Mengusulkan pengadaan sarana penunjang seperti AC, PC/layar sentuh dan <i>Charging Corner</i> untuk kenyamanan serta memudahkan konsumen mengakses informasi terkait obat dan makanan.	01/01/2022	Close
				2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan a. Memaksimalkan pemanfaatan media sosial sebagai sarana KIE dan sarana pengaduan masyarakat.	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			nilai SKM tahun 2022	<ul style="list-style-type: none"> b. Menyebarluaskan kontak Whatsapp Loka POM di Kota Baubau agar masyarakat dapat dengan lebih mudah dalam permintaan informasi dan pengaduan terkait obat dan makanan. c. Membuat alur Pendampingan UMKM dan alur standar pelayanan Informasi dan Pengaduan di Loka POM di Kota Baubau 		
				3. Kesesuaian Produk Pelayanan Membuat flyer/poster/leaflet terkait produk pelayanan di Loka POM di Kota Baubau yang dapat di bawa pulang	01/01/2022	Close
				4. Menyediakan alur registrasi sebagai aksi tindak lanjut atas nilai survei Kepuasan masyarakat terkait persyaratan (U1)	24/02/2022	Close
53	Loka POM di Kabupaten Bogor	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sarana dan Prasarana Menyediakan ruang pelayanan konsultasi yang lebih luas, lebih terang dan memadai	01/01/2022	Close
				2. Kesesuaian Produk Pelayanan Memasang maklumat pelayanan	01/01/2022	Close
				3. Persyaratan Pelayanan Membuat alur permintaan layanan informasi dan pengaduan melalui media informasi	01/01/2022	Close
54	Loka POM di Kota Dumai	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sarana dan Prasarana Mengusulkan pengadaan perangkat touchscreen, dummy produk, untuk penunjang pelayanan	01/01/2022	Close
				2. Persyaratan a. Membuat leaflet persyaratan pelayanan b. Membuat alur dan persyaratan pelayanan di sosial media	01/01/2022	Close
				3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Membuat alur layanan permintaan informasi dan pengaduan b. Membuat official whatsapp Loka POM di Kota Dumai untuk mempermudah akses masyarakat dalam melakukan permintaan layanan	01/01/2022	Close
55	Loka POM di Kabupaten Ende	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sarana dan Prasarana a. Akan dilakukan penambahan sekat untuk area pelayanan publik pada tahun 2022 b. Penataan Ruang Pelayanan Publik dengan AC, kursi, meja, laptop, brosur, Air Minum, dll c. Pembuatan Charging Box d. Penambahan acces point wifi bagi konsumen secara gratis untuk pelayanan publik	01/01/2021	Close
				2. Persyaratan Pelayanan Membuat dan memasang maklumat pelayanan	01/01/2021	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
				3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Menyebarkan nomor Whatsapp Loka POM di Kabupaten Ende kepada masyarakat maupun stakeholder b. Membuat grup Whatsapp yang berisi fasilitator Loka POM di Kabupaten Ende dan pelaku usaha Obat dan Makanan c. Membuat katalog harga pengujian pihak ke-3 d. Membuat google site Loka POM di Kabupaten Ende bila ingin melihat FAQ, alur pelayanan, katalog harga	01/01/2021	Close
56	Loka POM di Kabupaten Jember	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan Pelayanan a. Membuat leaflet persyaratan pelayanan b. Membuat alur permintaan informasi dan layanan c. Melaksanakan KIE Media Cetak dan Media Sosial	01/01/2021	Close
				2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Membuat alur layanan permintaan informasi dan pengaduan b. Mencantumkan <i>Contact Person</i> pada setiap media KIE Yang dibuat c. Membuat katalog pada Whatsapp yang berisi formulir dan leaflet terkait pendaftaran	01/01/2021	Close
				3. Sarana dan Prasarana Mengusulkan pengadaan sarana dan prasarana	01/01/2021	Close
				4. Waktu (U3) a. Membuat dokumen monitoring timeline pengaduan b. Membuat infografis terkait jam layanan	31/01/2021	Close
				5. Biaya/Tarif (U4) Menambahkan informasi tarif layanan sesuai PNBP pada katalog whatsapp	31/10/2021	Close
				6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Memasang maklumat pelayanan	31/01/2021	Close
				7. Kompetensi (U6) a. Mengirimkan data calon peserta pelayanan publik ke PPSDM b. Membuat analisa gap kompetensi dan usulan pengembangan kompetensi petugas	30/06/2021	Close
				8. Perilaku (U8) Melakukan pelatihan internal mengenai Pelayanan Prima	31-12-2021	Close
				9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Melakukan publikasi mengenai panel pengaduan masyarakat dengan membuat infografis b. Membuat dokumen monitoring timeline pengaduan	31/08/2021	Close
				10. Saran dari responden:	31-10-2021	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
				<ul style="list-style-type: none"> a. Masyarakat mohon diberikan checklist persyaratan manual b. Memasukkan leaflet mengenai informasi persyaratan pendaftaran melalui katalog whatsapp 		
				11. Saran dari responden: <ul style="list-style-type: none"> a. Perlu sering mengadakan sosialisasi (online/offline) tentang fungsi, syarat dan prosedur dan perijinan dari BPOM untuk UMKM b. Mengadakan KIE secara langsung, KIE melalui media cetak, KIE melalui media elektronik, dan KIE melalui media sosial terkait perijinan BPOM pada UMKM 	30/06/2021	Close
				12. Saran dari responden: perlu adanya website khusus loka setempat yang bisa memudahkan live chat dan tercantum contoh-contoh pelayanan di dalamnya <ul style="list-style-type: none"> a. Menambahkan button link WhatsApp pada website yang telah tersedia b. Melakukan update pada domain website Loka POM di Kabupaten Jember 	31/12/2021	Close
57	Loka POM di Kabupaten Kediri	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan Membuat media informasi tentang persyaratan dan alur pelayanan melalui infografis instagram, x banner, dan flyer.	31/10/2021	Close
				2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Memberikan kontak nomor layanan yang bisa dihubungi yaitu nomor Whatsapp, nomor telepon, media sosial melalui kartu nama, dan kotak kritik dan saran digital WA: 089661500533 kotak kritik dan saran digital: https://bit.ly/kritiksaranlokakediri	31/10/2021	Close
				3. Sarana dan Prasarana Menyediakan air mineral gelas dan permen untuk konsumen dan mengusulkan penambahan sofa ruang tunggu, charging corner, rak majalah dan AC dan perangkat touchscreen untuk mempermudah pelayanan	31/10/2021	Close
58	Loka POM di Kabupaten Mimika	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur <ul style="list-style-type: none"> a. Menyebarkan nomor Whatsapp Loka POM di Kabupaten Mimika kepada masyarakat maupun stakeholder b. Memaksimalkan pemanfaatan media sosial sebagai sarana KIE dan sarana pengaduan masyarakat. c. Membuat google site Loka POM di Kab. Mimika agar masyarakat dapat mengakses informasi lebih banyak terkait layanan yang ada di Loka POM di Kab. Mimika Rekomendasi point A telah dilakukan melalui sosial media Rekomendasi point B dilakukan melalui akun sosial media Loka dan setiap bulan dilakukan monitoring dan evaluasi, salah satu data dukung yang diupload adalah monev pemanfaatan KIE melalui sosial media oleh masyarakat.	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
				Rekomendasi point C belum dilaksanakan dikarenakan terbatasnya SDM dan anggaran		
				2. Sarana dan prasarana a. Mengusulkan rencana pengadaan komputer touch screen untuk mengakses informasi dan layanan Loka POM di Kabupaten Mimika b. Mengusulkan pengadaan charging corner di ruang tunggu ULPK Rekomendasi point A dan B direncanakan di realisasi di tahun 2022 dikarenakan terbatasnya anggaran di tahun 2021	01/01/2022	Close
				3. Persyaratan pelayanan a. Membuat alur permintaan layanan informasi dan pengaduan melalui media informasi b. Telah dilakukan pembuatan alur layanan permintaan informasi pada SOP mikro Loka Mimika yang dapat diakses oleh petugas dan tamu di ruangan ULPK	01/01/2022	Close
59	Loka POM di Kota Surakarta	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Waktu Pelayanan a. Bergabung dengan Mal Pelayanan Publik Jendral Sudirman Kota Surakarta dengan adanya loket Loka POM Kota Surakarta untuk mempermudah masyarakat mendapatkan layanan publik b. Penambahan kanal layanan melalui whatsapp untuk mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan c. Membuat infografis terkait jam layanan dan kanal layanan ULPK yang diposting di media sosial d. Sosialisasi jam kerja dan kanal layanan ULPK Loka POM di Kota Surakarta saat pelaksanaan Pameran Solo Leading Industry (SLI) di Solo Square	01/01/2022	Close
				2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan a. Pembuatan brosur, leaflet dan spanduk untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai jenis layanan Loka POM di Kota Surakarta b. Memasang maklumat pelayanan	01/01/2022	Close
				3. Sarana dan Prasarana Mengusahakan hibah tanah untuk mendapatkan guna membangun kantor Loka POM di Kota Surakarta yang lebih luas dan ruang layanan yang lebih memadai dan nyaman, dengan audiensi ke Kejari Surakarta dan Kelurahan Bulakrejo, Kab. Sukoharjo	01/01/2022	Close

NO	Unit Pelayanan	No. Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
60	Loka POM di Kabupaten Tangerang	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pembuatan WA chatbot untuk mempermudah konsumen mendapatkan informasi dan mengefisienkan alur pelayanan	01/01/2022	Close
				2. Sarana dan Prasarana Mengusulkan rencana pengadaan sarana pendukung layanan publik seperti komputer touch screen, Rak koran majalah, area bermain anak, waftafel dan kulkas untuk ruang laktasi	01/01/2022	Close
				3. Persyaratan Membuat media KIE berupa x-banner terkait alur pendaftaran	01/01/2022	Close
61	Loka POM di Kota Tasikmalaya	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Berpartisipasi dengan Mal Pelayanan Publik Kota Tasikmalaya untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.	08/10/2021	Close
				2. Waktu Penyelesaian Membuat fitur chat bot di Whatsapp resmi Loka POM di Kota Tasikmalaya berisi tautan informasi supaya konsumen tetap dapat memperoleh informasi dengan cepat saat petugas sedang tidak ada di tempat.	31/03/2022	Close
				3. Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pada unit pelayanan demi memberikan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen	31/12/2021	Close
62	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Membuat alur pelayanan serta pengaduan di Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	01/01/2022	Close
				2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Membuat produk layanan publik berupa leaflet dan brosur untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi	01/01/2022	Close
				3. Sarana dan Prasarana a. Saat ini status Gedung kantor masih berstatus sewa. Ruang ULPK Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar telah ditata dengan baik. b. Inovasi untuk peningkatan pelayanan publik Rencana Aksi Reformasi Birokrasi c. Membuat FAQ (<i>Frequently Asked Questions</i>)/ Pertanyaan yang sering ditanyakan namun menggunakan bahasa daerah, selain itu juga membuat Chatbot di whatsapp sehingga dapat memberikan layanan informasi 24/7. Sistem Jemput Bola dalam rangka sertifikasi Obat dan Makanan (Telah Berjalan)	01/01/2022	Close
63	Loka POM di Kota Palopo	3	Menyusun dan memantau rencana	1. Persyaratan a. Pendampingan pelaku usaha yang akan mengajukan PSB/ Sertifikasi oleh	31/12/2021	Close

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

b. Matriks Hasil Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/ Tindak Lanjut Hasil SKM tahun 2022

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
1	Biro Hukum dan Organisasi	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, mekanisme, dan prosedur: a. Pemutakhiran <i>Interactive Voice Response (IVR) Contact Center</i> HALOBPOM b. Sosialisasi layanan tatap muka serta sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan melalui berbagai media	01/01/2023	Close
			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	01/01/2023	Close
			3. Persyaratan: Publikasi dan sosialisasi pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui berbagai media	01/01/2023	Close
2	Direktorat Registrasi Obat	Registrasi Obat Baru	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha	30/12/2022	Close
			2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi	30/12/2022	Close
			3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi	30/12/2022	Close
			4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	30/12/2022	Close
			5. Pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO	30/12/2022	Close
			6. Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1 kembali dibuka selama jam layanan publik dan mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaan konsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon	30/12/2022	Close
	Registrasi Obat Generik	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha	30/12/2022	Close	
		2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi	30/12/2022	Close	
		3. Pelatihan kepada <i>regulatory officer</i> terkait pemenuhan standar dokumen registrasi	30/12/2022	Close	
		4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	30/12/2022	Close	
		5. pengembangan pada aplikasi di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO	30/12/2022	Close	
		6. berkoordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) dan optimalisasi tenaga IT dari PPNPN	30/12/2022	Close	
Registrasi Produk Biologi	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha	30/12/2022	Close		
	2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi	30/12/2022	Close		

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi	30/12/2022	Close
			4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	30/12/2022	Close
			5. Pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO	30/12/2022	Close
			6. Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1 kembali dibuka selama jam layanan publik dan mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaan konsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon	30/12/2022	Close
			7. Pengembangan pada aplikasi di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO	30/12/2022	Close
			8. Berkoordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) dan optimalisasi tenaga IT dari PPNPN	30/12/2022	Close
		Penilaian Protokol Uji Klinik	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha	30/12/2022	Close
			2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi	30/12/2022	Close
			3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi	30/12/2022	Close
			4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	30/12/2022	Close
		Penilaian Protokol Uji Bioekivalensi	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha	30/12/2022	Close
			2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi	30/12/2022	Close
			3. Pelatihan kepada <i>regulatory officer</i> terkait pemenuhan standar dokumen registrasi	30/12/2022	Close
			4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	30/12/2022	Close
			5. pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO	30/12/2022	Close
			6. Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1 kembali dibuka selama jam layanan publik dan mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaan konsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon	30/12/2022	Close
		6. Penilaian Uji Bioekivalensi	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha	30/12/2022	Close
			2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi	30/12/2022	Close
			3. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	30/12/2022	Close
			4. Pengembangan pada aplikasi di <i>New Aero</i> dengan anggaran hibah dari WHO	30/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			5. Berkoordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) dan optimalisasi tenaga IT dari PPNPN	30/12/2022	Close
		Penilaian Obat Pemasukan Khusus (SAS)	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha	30/12/2022	Close
			2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi	30/12/2022	Close
			3. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	30/12/2022	Close
			4. Pengembangan pada aplikasi live chat di <i>New Aero</i> dengan anggaran hibah dari WHO	30/12/2022	Close
			5. Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1 kembali dibuka selama jam layanan publik dan mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaan konsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon	30/12/2022	Close
			6. Berkoordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) dan optimalisasi tenaga IT dari PPNPN	30/12/2022	Close
		Persetujuan Certificate of Pharmaceutical Product	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha	30/12/2022	Close
			2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi	30/12/2022	Close
			3. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	30/12/2022	Close
			4. Pengembangan pada aplikasi di <i>New Aero</i> dengan anggaran hibah dari WHO	30/12/2022	Close
			5. Berkoordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) dan optimalisasi tenaga IT dari PPNPN	30/12/2022	Close
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	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.	30/09/2022	Close
			2. Sarana dan Prasarana 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'.	30/09/2022	Close
		Persetujuan Penggunaan	1. Persyaratan Tata cara pengajuan persetujuan penggunaan fasilitas bersama telah diinformasikan di	30/09/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
		Fasilitas Bersama	akun Instagram Ditwasprod. Dilakukan sosialisasi persyaratan yang dibutuhkan pada pengajuan persetujuan penggunaan fasilitas		
			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	30/09/2022	Close
			3. Sarana dan Prasarana Telah dilakukan rapat identifikasi kendala dan solusi untuk pengembangan kendala modul fasber di esertifikasi pada tanggal 12 April 2022. Kendala telah ditindaklanjuti.	30/09/2022	Close
		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 <i>Youtube</i> Ditwasprod	30/09/2022	Close
			2. Sarana dan Prasarana 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.	30/09/2022	Close
			3. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Ditwasprod telah menyediakan fitur livechat sebagai sarana komunikasi dan konsultasi yang dapat diakses di subsite https://klikcpob.pom.go.id/	30/09/2022	Close
		Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	Tata cara pengajuan penilaian pemenuhan persyaratan CPOB fasilitas pembuatan obat impor telah diinformasikan di akun kanal media sosial Ditwasprod dan Subsite Klik CPOB	30/09/2022	Close
		Layanan Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	Pada layanan Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor, tidak dilakukan tindak lanjut karena 9 unsur layanan memiliki nilai 100,00.	31/12/2022	Close
		Evaluasi Corrective Action and Preventive Action Hasil Inspeksi Sarana	BPOM sedang melakukan revisi PP 32/2017 terkait PNBK BPOM, di mana salah satu aspek yang diusulkan untuk dihapus yaitu biaya PNBK untuk evaluasi dokumen hasil inspeksi luar negeri. Saat ini revisi PP dalam proses pembahasan di Kementerian Keuangan	30/09/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
		Produksi Obat Impor			
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	<ol style="list-style-type: none"> Dilakukan simplifikasi/penyederhaan persyaratan Sertifikasi CDOB (menghilangkan persyaratan daftar personalia dan dokumen /inspeksi diri) dan resertifikasi CDOB. Peningkatan kompetensi pelaku usaha terutama PBF baru melalui program pra sertifikasi CDOB 	31-12-2022	close
			<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan konsultasi livechat tetap dilaksanakan pada jam istirahat. Penambahan petugas layanan konsultasi dan pengaduan untuk masing3. masing bidang yaitu di Koordinator 1 dan 3. Penyusunan jadwal piket tatap muka di Gedung Athena. Mengoptimalkan layanan konsultasi dan pengaduan yang diterima melalui email dan media sosial 	30-06-2022	close
			<ol style="list-style-type: none"> Dilakukan update artikel berita dan kegiatan pada subsite esertifikasicdob.pom.go.id Penambahan fasilitas di ruang unit Gedung Athena yang dapat menunjang kebutuhan pelanggan saat konsultasi tatap muka 	31-10-2022	close
5	Direktorat Pengawasan Keamanan Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	Permohonan Analisa Hasil Pengawasan Dalam Rangka Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika dan Prekursor	<ol style="list-style-type: none"> Sarana dan Prasarana <ol style="list-style-type: none"> Meningkatkan koordinasi dengan Pusdatin apabila terdapat kendala terkait jaringan melalui pesan WA dan melakukan rapat monev pelayanan publik AHP dengan Pusdatin Pembangunan baru sistem permohonan AHP 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 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 Waktu Penyelesaian <ol style="list-style-type: none"> Dilakukan koordinasi antar evaluator AHP untuk percepatan evaluasi di tiap level evaluasi Diusulkan pembuatan sistem e-napza baru dengan tujuan percepatan evaluasi yang terintegrasi dengan e-was Kompetensi Pelaksana <ol style="list-style-type: none"> Melaksanakan pelatihan pelayanan publik untuk evaluator AHP Dilakukan coaching/mentoring untuk petugas secara berkala (2 kali dalam 1 tahun) 	Desember 2022	Close
				Desember 2022	Close
				Desember 2022	Close
				Desember 2022	Close
				Desember 2022	Close
		Persyaratan	1. Persyaratan	Desember 2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
		Surat Keterangan Impor	<p>a. 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.</p> <p>b. Badan POM akan berkoordinasi dengan otoritas negara asal untuk berkoordinasi terkait perubahan regulasi tersebut melalui kegiatan sharing information terkait pengawasan API</p>		
			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	Close
			3. Kompetensi Petugas a. Melaksanakan pelatihan pelayanan publik untuk petugas SKI b. 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.	April 2022	Close
			4. Sarana dan Prasarana Meningkatkan koordinasi dengan Pusdatin apabila terdapat kendala terkait jaringan, salah satunya melalui group WA sehingga kendala dapat ditangani secepatnya.	4. Juni 2022	Close
		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	Close
			2. Waktu Penyelesaian Melakukan penambahan dan optimalisasi evaluator iklan obat sehingga pengajuan permohonan persetujuan iklan obat dapat diproses dengan lebih cepat	Tw II 2022	Close
			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	Close
6	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Layanan Obat Tradisional	1. 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	01/07/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			<p>c. <i>Coaching Clinic</i></p> <p>d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia</p>		
			<p>2. Persyaratan</p> <p>Akan dilakukan kegiatan:</p> <p>a. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK</p> <p>b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi</p> <p>c. <i>Coaching Clinic</i></p> <p>d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia</p> <p>e. Peraturan terbaru dan materi paparan terkait regulasi di-update pada sistem Asrot dan informasi ter-update juga diinformasikan pada instagram</p>	01/07/2022	Close
			<p>3. Sarana dan Prasarana</p> <p>Peningkatan sarana dan prasarana dengan melakukan pengecekan terhadap sarana, terutama di loket layanan dan melakukan komunikasi perbaikan ke Biro Umum.</p>	01/07/2022	Close
		Layanan Suplemen Kesehatan	<p>1. Persyaratan :</p> <p>Akan dilakukan kegiatan:</p> <p>a. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK</p> <p>b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi</p> <p>c. <i>Coaching Clinic</i></p> <p>d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia</p> <p>e. Peraturan terbaru di-update pada sistem Asrot dan informasi ter-update juga diinformasikan pada instagram</p>	01/07/2022	Close
			<p>2. Waktu penyelesaian :</p> <p>Akan dilakukan kegiatan:</p> <p>a. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK</p> <p>b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi</p> <p>c. <i>Coaching Clinic</i></p> <p>d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia</p>	01/07/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan registrasi suplemen Kesehatan, diantaranya melalui kegiatan desk registrasi, <i>coaching clinic</i> , dan penyebaran brosur elektronik.	01/07/2022	Close
		Layanan Kosmetik	1. Waktu Penyelesaian : a. Dilakukan evaluasi bisnis proses b. Dilakukan intensifikasi data permohonan notifikasi c. Dilakukan desk konsultasi pada kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik & Percepatan Notifikasi untuk UMKM Kosmetik d. Dilakukan <i>coaching clinic</i> dan bimbingan teknis untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi pemohon notifikasi e. Pembukaan kembali layanan sistem clustering jalur hijau notifikasi kosmetik pada tahun 2022 sebagai layanan prioritas berupa percepatan pemberitahuan hasil verifikasi	01/07/2022	Close
			2. Persyaratan : a. 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 b. Dilakukan pembahasan revisi Peraturan terkait Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika	01/07/2022	Close
			3. Sarana dan Prasarana : a. Dilakukan pemeliharaan dan pengembangan sistem notifikasi online antara lain dengan: - Pengembangan Fitur NIE kosmetik multi pabrik - Updating terkini bisnis intelijen bahan baku dilarang sistem Notifkos - Pengembangan fitur tambahan data Notifikasi Variasi dan Notifikasi Pembaharuan pada sistem NOTIFKOS - Pengembangan Sistem Notifkos untuk Produk Ekspor - 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 b. Telah dilakukan layanan konsultasi secara online, baik melalui email, telepon, maupun konsultasi khusus melalui zoom meeting c. Telah dilakukan pembukaan pelaksanaan layanan publik secara tatap muka	01/07/2022	Close
		Layanan Iklan OT dan SK	1. Waktu Penyelesaian : a. Dilakukan Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK b. Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait waktu penyelesaian tersebut,	01/07/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			diantaranya melalui brosur elektronik.		
			2. Persyaratan : Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait persyaratan registrasi iklan OT dan SK, diantaranya melalui kegiatan desk registrasi dan brosur elektronik	01/07/2022	Close
			3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan registrasi iklan OT dan SK, diantaranya melalui kegiatan desk registrasi, coaching clinic dan brosur elektronik	01/07/2022	Close
			1. Persyaratan : a. Pelaksanaan pendampingan berupa konsultasi penyusunan maupun pelaksanaan uji praklinik dan/atau uji klinik melalui email maupun zoom dan diinformasikan untuk mengirimkan materi konsultasi terlebih dahulu melalui email sehingga layanan konsultasi berjalan lebih efektif dan protokol/dokumen uji akan yang disubmit sudah memenuhi persyaratan. b. Melaksanakan Bimbingan Teknis Cara Uji Klinik yang Baik kepada Peneliti, Sponsor, Organisasi Riset Kontrak c. Pelaksanaan desk konsultasi baik secara luring maupun daring kepada pendaftar (pelaku usaha dan peneliti)	01/07/2022	Close
			2. Waktu penyelesaian : a. Intensifikasi pemberian KIE kepada pendaftar terkait pengajuan pengajuan PPUPK dan PPUK b. Pelaksanaan pendampingan berupa konsultasi penyusunan maupun pelaksanaan uji praklinik dan/atau uji klinik melalui email maupun zoom dan diinformasikan untuk mengirimkan materi konsultasi terlebih dahulu melalui email sehingga layanan konsultasi berjalan lebih efektif dan protokol/dokumen uji akan yang di-submit sudah memenuhi persyaratan. c. Informasi mengenai prosedur, dokumen standar, waktu dan jenis data untuk pengajuan protokol uji praklinik/klinik, selain tersedia di dalam website ASROT, brosur, Perka BPOM, infografis di media sosial Direktorat (instagram) juga akan disediakan di dalam aplikasi SIAP-UK d. Direncanakan percepatan evaluasi dengan menggunakan aplikasi SIAP-UK	01/07/2022	Close
			3. Sistem, mekanisme dan prosedur : a. Informasi mengenai prosedur, dokumen standar, waktu dan jenis data untuk pengajuan protokol uji praklinik/klinik, selain tersedia di website ASROT, brosur, Perka BPOM, infografis di media sosial Direktorat (instagram) juga akan disediakan di dalam aplikasi SIAP-UK b. Intensifikasi pemberian KIE kepada pendaftar terkait pengajuan pengajuan PPUPK dan PPUK	01/07/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
7	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	Penerbitan Surat Keterangan Impor	1. Sarana & Prasarana dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. 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. b. 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.	03/06/2022	Close
			2. 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	29/03/2022	Close
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	1. Sarana & Prasarana dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. 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. b. 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.	03/06/2022	Close
			2. 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.	05/04/2022	Close
		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.	29/03/2022	Close
			2. Kompetensi Pelaksana Temu Kinerja dan Rapat Peningkatan Kompetensi evaluator SKI SKE OT dan SK	14/07/2022	Close
			3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. 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. b. 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.	03/06/2022	Close
		Cara Pembuatan Obat Tradisional	1. Persyaratan Memperbanyak pertemuan dengan pelaku usaha untuk mensosialisasikan lebih dalam	24/02/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
		yang Baik	<p>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.</p> <p>Telah diselenggarakan kegiatan Peningkatan Kompetensi : Personil Industri : 23 – 24 Maret 2022 dan 23 – 24 Juni 2022 Petugas UPT : 25 – 27 April 2022</p>		
			<p>2. Penanganan Pengaduan. Saran dan Masukan</p> <p>a. Menunjuk petugas khusus layanan pengaduan baik aduan yang terpusat dari Badan POM maupun aduan yang langsung ke unit teknis.</p> <p>b. Membuka kanal pengaduan baru melalui subsite dan sosialisasinya</p>	25/03/2022	Close
			<p>3. Sarana Prasarana</p> <p>a. Meningkatkan koordinasi dengan Pusdatin apabila terdapat kendala implementasi.</p> <p>b. Membuka kembali layanan tatap muka dengan tetap menerapkan protokol kesehatan.</p>	01/04/2022	Close
8	Direktorat Pengawasan Kosmetik	Penerbitan Sertifikat CPKB Baru, Pembaharuan Sertifikat CPKB, Perubahan Sertifikat CPKB	<p>1. Persyaratan</p> <p>a. 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)</p> <p>b. 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</p> <p>c. Dilakukan bimtek kepada pelaku usaha untuk meningkatkan pemahaman terkait sertifikasi sarana kosmetik. Pada tahun 2022, telah dilakukan bimtek/ webinar antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Dalam berbagai kesempatan juga disampaikan untuk melakukan pengurusan sendiri (tanpa pihak ketiga) untuk meminimalkan biaya dan ketidaktepatan informasi yang disampaikan dalam penyelesaian proses perizinan</p>	31/12/2022	Close
			<p>2. Waktu penyelesaian</p> <p>a. Memberikan penjelasan pada saat closing audit sertifikasi terkait penyusunan matriks CAPA</p>	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			<p>b. Dilakukan desk CAPA dalam rangka percepatan penyelesaian CAPA Industri. Pada tahun 2022, desk CAPA yang telah dilaksanakan: Desk CAPA Online 23 – 25 Februari 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>Selain desk CAPA yang dilakukan dalam bentuk kegiatan khusus, desk CAPA dapat juga dilaksanakan apabila ada permintaan dari pelaku usaha.</p>		
			<p>3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> <p>a. Telah disediakan jalur komunikasi melalui Whatsapp grup antara Ditwaskos dengan Pusdatin BPOM dan BKPM</p> <p>b. 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</p>	31/12/2022	Close
		Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik	<p>1. Waktu penyelesaian</p> <p>a. Terhadap industri kosmetik yang memiliki pemahaman kurang dalam pengurusan persetujuan denah, akan diarahkan untuk berkonsultasi melalui WA Layanan Sarana Kosmetik.</p> <p>b. Apabila diperlukan, konsultasi akan dilanjutkan melalui zoom atau tatap muka secara langsung.</p> <p>c. Desk CAPA/ Desk Konsultasi yang diselenggarakan juga mencakup desk untuk penyelesaian persetujuan denah.</p>	31/12/2022	Close
			2. Persyaratan	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			<p>a. 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 <i>Youtube</i> Direktorat Pengawasan Kosmetik Badan POM RI)</p> <p>b. Dilakukan bimtek kepada pelaku usaha untuk meningkatkan pemahaman terkait sertifikasi sarana kosmetik. Pada tahun 2022, telah dilakukan bimtek/ webinar antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>c. Dalam berbagai kesempatan juga disampaikan untuk melakukan pengurusan sendiri (tanpa pihak ketiga) untuk meminimalkan biaya dan ketidaktepatan informasi yang disampaikan dalam penyelesaian proses perizinan.</p>		
			<p>3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> <p>a. Telah disediakan jalur komunikasi melalui Whatsapp grup antara Ditwasos dengan Pusdatin BPOM dan BKPM</p> <p>b. Telah disediakan bit.ly untuk melaporkan kendala-kendala yang dialami oleh pelaku usaha untuk selanjutnya dieskalasi kepada BKPM agar ditindaklanjuti. Melalui Pusdatin BPOM, Ditwasos secara aktif memantau terhadap kendala yang dilaporkan</p>	31/12/2022	Close
		Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB)	<p>1. Persyaratan</p> <p>a. 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 <i>Youtube</i> Direktorat Pengawasan Kosmetik Badan POM RI)</p> <p>b. 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.</p> <p>c. Dilakukan bimtek kepada pelaku usaha untuk meningkatkan pemahaman terkait sertifikasi sarana kosmetik. Pada tahun 2022, telah dilakukan bimtek/ webinar antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Talkshow Urgensi Mitigasi Risiko Pengawasan Kosmetik Kontrak, 23 Mei 2022 	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			<ul style="list-style-type: none"> - 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 <i>continuous</i> dan berkelanjutan. d. Dalam berbagai kesempatan juga disampaikan untuk melakukan pengurusan sendiri (tanpa pihak ketiga) untuk meminimalkan biaya dan ketidaktepatan informasi yang disampaikan dalam penyelesaian proses perizinan. 		
			<p>2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Telah dibuat infografis untuk memudahkan pelaku usaha memahami mekanisme pengajuan SPA CPKB melalui OSS RBA b. Telah disediakan jalur komunikasi melalui Whatsapp grup antara Ditwaskos dengan Pusdatin BPOM dan BKPM c. 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 	31/12/2022	Close
			<p>3. Waktu penyelesaian</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan penjelasan pada saat closing audit sertifikasi terkait penyusunan matriks CAPA b. Dilakukan desk CAPA dalam rangka percepatan penyelesaian CAPA Industri. Pada tahun 2022, desk CAPA yang telah dilaksanakan: <ul style="list-style-type: none"> ● 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 	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			<ul style="list-style-type: none"> ● Desk konsultasi di Makassar, 12 Agustus 2022 ● Desk CAPA di Surabaya, 8-9 September 2022 <p>Selain desk CAPA yang dilakukan dalam bentuk kegiatan khusus, desk CAPA dapat juga dilaksanakan apabila ada permintaan dari pelaku usaha.</p>		
		Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan PKRT	<ol style="list-style-type: none"> 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 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur <ol style="list-style-type: none"> a. Telah dibuat infografis untuk memudahkan pelaku usaha memahami mekanisme pengajuan SPA CPKB melalui OSS RBA b. Telah disediakan jalur komunikasi melalui Whatsapp grup antara Ditwaskos dengan Pusdatin BPOM dan BKPM c. 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 	31/12/2022	Close
		Surat Keterangan Impor	<ol style="list-style-type: none"> 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 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Mengadakan rapat koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi bersama dengan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik 3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 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 4. Sarana dan Prasarana 	31/12/2022	Close
			Oktober 2022	Close	
			31/12/2022	Close	
			31/12/2022	Close	

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			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		
		Surat Keterangan Ekspor	1. Persyaratan Pada setiap penolakan kekurangan dokumen telah disampaikan melalui catatan penolakan dan diarahkan untuk konsultasi melalui wa layanan sehingga pelaku usaha dapat lebih memahami kekurangan dokumen yang dimaksud.	31/12/2022	Close
			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	Close
			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	Close
		Izin Special Access Scheme	1. Sarana dan Prasarana Telah dilakukan pembuatan kanal informasi layanan publik terpadu satu pintu melalui SERASI (Serba Serbi Sertifikasi Kosmetik)	31/12/2022	Close
			2. Penanganan Pengaduan, 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)	31/12/2022	Close
			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	31/12/2022	Close
		Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya	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	31/12/2022	Close
			2. Biaya/Tarif Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya tidak ada PNB (0 rupiah)	31/12/2022	Close
			3. Sarana dan Prasarana Telah dilakukan pembuatan kanal informasi layanan publik terpadu satu pintu melalui SERASI (Serba Serbi Sertifikasi Kosmetik)	31/12/2022	Close
9	Direktorat	Layanan	Melakukan publikasi persyaratan pelayanan konsultasi	24/06/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
	Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Konsultasi Pemenuhan Standar Obat Tradisional. Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	Melakukan publikasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan konsultasi	24/06/2022	Close
			1. Pembentukan Tim Layanan Direktorat OTSKKOS 2. Pelaksanaan koordinasi Intensif Tim Layanan 3. Peningkatan kompetensi petugas layanan	30/06/2022	Close
10			Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	Pengkajian Permohonan Keamanan Mutu, Gizi, Manfaat dan Label Pangan Olahan	Pembahasan dalam forum komunikasi publik bersama stakeholder untuk pengajuan klaim, mengingat persyaratan pengajuan klaim pada peraturan sudah sangat minimalis.
	Merencanakan penyusunan silabus pelatihan teknis untuk petugas layanan.	12/05/2023			Close
	Terdapat tim IT yang stand by untuk mengatasi kendala di aplikasi kusapa dengan menambah topik help desk sistem	31/12/2022			Close
	Mengembangkan fitur helpdesk khusus e-standar pangan dan pada kusapa (topik khusus pengaduan e-standar pangan)	31/12/2023			Close
	Pengkajian Keamanan Pangan Produk Rekayasa Genetik (PRG)	Akan dibuat infografis terkait proses pengkajian pangan PRG.		31/12/2022	Close
	Permohonan Informasi Regulasi Pangan Olahan	Akan dikembangkan gateway pada aplikasi kusapa agar pelanggan dapat melihat history konsultasi (chat).		31/12/2022	Close
11	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	Registrasi Pangan Olahan	1. Dilakukan sosialisasi masif terkait implementasi RBA (Sesuai dengan roadmap sosialisasi RBA)	06/07/2022	Close
			2. Revisi PerBPOM 27 tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan	30/07/2023	Close
			3. Mendiskusikan dengan Direktorat Standardisasi Pangan Olahan terkait nama jenis pangan yang sangat bergantung dengan komposisi produk dan kategori pangan. Komposisi produk sangat variatif.	30/12/2023	Close
			4. Tindaklanjuti oleh Tim MONAP dengan menambahkan informasi pada setiap jenis perubahan (pada bagian ceklis perubahan)	30/12/2023	Close
			5. Penyesuaian timeline melalui penerapan RBA.	30/09/2022	Close
			6. Petugas memberi jawaban dengan menyampaikan permintaan kesediaan untuk menunggu 5 menit pertama. Jika masih belum mendapatkan jawaban, akan disampaikan	29/07/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			melalui kupon untuk jawabannya. Akan mensosialisasikan kembali tatacara merespon.		
			7. Dalam implementasi RBA SLA 30 HK hanya berlaku untuk produk risiko tinggi dan diharapkan akan ada proses percepatan evaluasi.	30/09/2022	Close
			8. Kajian dengan Direktorat Standarisasi Pangan Olahan tentang plant based tidak diizinkan untuk dicantumkan	14/09/2022	Close
			9. Evaluasi terhadap pelaksanaan SMS notifikasi	30/12/2023	Close
		Registrasi Bahan Tambahan Pangan	1. Waktu a. Terdapat penyesuaian timeline melalui penerapan RBA. b. 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	30/09/2022	Close
			2. Persyaratan Pelayanan a. Dilakukan sosialisasi masif terkait implementasi RBA (Sesuai dengan roadmap sosialisasi RBA) b. Akan diatur lebih lanjut pada revisi PerBPOM 27 tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan terkait persyaratan hasil analisa	31/12/2022	Close
			3. Sarana dan Prasarana Penyampaian hal-hal non teknis seperti final ulang, maupun error. Hal hal tersebut dapat disampaikan melalui jalur pelayanan publik yang tersedia, yaitu: - Livechat - Call Center - Konsultasi Online	31/08/2022	Close
12	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	SKI	1. Unsur Waktu Penyelesaian a. Melakukan kegiatan sosialisasi kembali perihal <i>Service Level Agreement</i> (SLA) penerbitan SKE Pangan Olahan, data capaian SLA, serta tindak lanjut yang dilakukan dalam pencapaian pemenuhan target SLA. b. 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) c. 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	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			<p>d. 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.</p> <p>e. Melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan untuk difasilitasi terkait:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <i>clock on</i>, untuk hanya menghitung pada tahap akhir setelah pengajuan dinilai lengkap dan benar ● Penanganan kendala penerapan layanan importir prioritas 		
			<p>2. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>a. 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.</p> <p>b. Melakukan monitoring dan evaluasi (monev) terhadap hasil konsultasi, dengan klasifikasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - konsultasi sudah selesaikan/<i>closed</i> - 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. <p>c. Memantau rekapitulasi/hasil monev pengaduan/konsultasi telah dipublikasikan melalui media informasi yang tersedia dan informasi tersebut sampai ke pelanggan.</p>	31/12/2022	Close
			<p>3. Unsur Sarana dan Prasarana</p> <p>a. Berkoordinasi dengan unit terkait untuk tindak lanjut saran dan masukan SKM:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			<p>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.</p> <p>b. Melakukan sosialisasi kembali mengenai fitur pada aplikasi e-bpom dan tata cara penggunaannya, sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai hasil SKM, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fitur copy data pengajuan sebelumnya • Fitur monitoring realisasi impor dan pelaporan mandiri (<i>self assessment</i>) <p>c. 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.</p>		
		SKE	<p>1. Unsur Persyaratan</p> <p>a. Melakukan kegiatan sosialisasi dan penyebaran informasi secara berkala mengenai persyaratan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Pangan Olahan melalui berbagai media komunikasi secara <i>offline</i> dan <i>online</i></p> <p>b. Melakukan kegiatan sosialisasi/pemberian informasi mengenai jenis persyaratan yang lebih spesifik dan detail, yang sering sulit dipahami pelanggan, untuk meningkatkan pemahamannya.</p> <p>c. Melakukan updating FAQ terkait persyaratan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Pangan Olahan</p>	31/12/2022	Close
			<p>2. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>a. 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.</p> <p>a. Melakukan monitoring dan evaluasi (monev) terhadap hasil konsultasi, dengan klasifikasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi sudah selesaikan/<i>closed</i> • 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. <p>b. Memantau rekapitulasi/hasil monev pengaduan/konsultasi telah dipublikasikan melalui media informasi yang tersedia dan informasi tersebut sampai ke pelanggan.</p>	31/12/2022	Close
			<p>3. Unsur Sarana dan Prasarana</p> <p>a. Berkoordinasi dengan unit terkait untuk tindak lanjut saran dan masukan SKM:</p>	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			<ul style="list-style-type: none"> 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. <p>b. Melakukan sosialisasi kembali mengenai fitur pada aplikasi e-bpom dan tata cara penggunaannya, sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai hasil SKM, yaitu</p> <ul style="list-style-type: none"> Fitur copy data pengajuan sebelumnya Fitur monitoring realisasi impor dan pelaporan mandiri (self assessment) <p>c. 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.</p> <p>d. 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.</p>		
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	Izin Penerapan CPPOB	U3. Waktu Penyelesaian Upaya pelaksanaan sosialisasi kepada pimpinan terkait waktu penyelesaian approval dokumen izin CPPOB	31/12/2022	Close
			U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi kepada pelaku usaha dan stakeholder Peningkatan desk pendampingan pelaku usaha Peningkatan konsultasi secara offline dan online Layanan konsultasi online live chat tanpa jeda pada jam kerja 	31/12/2022	Close
			U1. Persyaratan <ol style="list-style-type: none"> Pembuatan video tutorial Layanan Izin CPPOB Pembuatan Pedoman Pengajuan Izin Penerapan CPPOB Updating FAQ Layanan CPPOB pada subsite Monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan dan prosedur layanan 	31/12/2022	Close
		Izin Penerapan	U3. Waktu Penyelesaian	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
		PMR	<ol style="list-style-type: none"> Upaya untuk memaksimalkan fitur TTE yang telah ada dengan pelaksanaan sosialisasi kepada pimpinan Menetapkan SLA untuk setiap tahap pada revisi PerBPOM tentang PMR 		
			U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> Pada sistem PMR fitur atau icon pendaftaran telah dipisahkan antara UMK dan industri skala menengah besar Peningkatan sosialisasi kepada pelaku usaha dan stakeholder Layanan konsultasi online live chat tanpa jeda pada jam kerja Monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan dan prosedur 	31/12/2022	Close
			U8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Pengembangan sistem PMR untuk menambahkan fitur untuk pengaduan keluhan dari industri serta penilaian kinerja auditor	31/12/2022	Close
14	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	Sertifikasi Pengakuan Fasilitator Keamanan Pangan	U1. Persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> Sosialisasi mengenai program Fasilitator Keamanan Pangan kepada Fasilitator Nasional Sosialisasi mengenai Keamanan Pangan dan program Fasilitator Keamanan Pangan pada subsite Istana UMKM secara terjadwal pada agenda setting Istana UMKM 	31/03/2023	Close
			U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Penyusunan panduan pelaksanaan program Fasilitator Keamanan Pangan yang memuat spesifikasi program pemberdayaan Fasilitator Keamanan Pangan	31/03/2023	Close
			U9 Sarana dan Prasarana: Penyusunan media produk informasi keamanan pangan sebagai prasarana Komunikasi, Informasi dan Edukasi yang dapat digunakan Fasilitator Keamanan Pangan	31/03/2023	Close
		Konsultasi terkait Penerapan CPPB untuk UMK	U1. Persyaratan <ol style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi mengenai persyaratan layanan Cara Produksi Pangan yang Baik untuk UMK melalui kegiatan Training CPPOB. Update konten subsite sppirt.pom.go.id, Istana UMK (istanaumkm.pom.go.id, KluBPOMpi dan Dit PMPU PO sehingga dapat memberikan kemanfaatan yang tinggi bagi pengguna. Peningkatan sosialisasi mengenai persyaratan layanan Cara Produksi Pangan yang Baik untuk UMK melalui kegiatan webinar Dapoer Kita. 	31/12/2022	Close
			U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: <ol style="list-style-type: none"> Sosialisasi mengenai mekanisme, dan prosedur terkait jenis pangan olahan yang bisa didaftarkan P-IRT alur pendaftaran (berserta tutorial pendaftaran) SPP-IRT melalui subsite Istana UMK. Sosialisasi mengenai alur pendaftaran SPP-IRT dan layanan publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan melalui kegiatan 	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			UMKM Camp. 3. Sosialisasi mengenai alur pendaftaran SPP-IRT dan layanan publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan melalui kegiatan asistensi regulasi kepada pemerintah daerah.		
			U9. Sarana dan Prasarana: 1. Pemberdayaan Analis Penyuluh Obat dan Makanan (PPNPN) dengan latar belakang pendidikan yang sesuai untuk menjadi petugas Yanblik Dit. PMPUPO untuk memperbanyak petugas Yanblik Dit. PMPUPO sehingga akan mempercepat pemberian pelayanan kepada pelanggan. 2. Pengembangan fitur live chat dan E_Learning pada subsite Istana UMKM (istanaumkm.pom.go.id) dan sppirt.pom.go.id untuk meningkatkan layanan publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	31/12/2022	Close
15	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	Penjualan Hewan Uji	Membentuk tim pengelola dan penanganan pengaduan layanan publik	01/01/2023	Close
			Melampirkan informasi mengenai penanganan hewan uji di INFLABS berkoordinasi dengan Pusdatin	01/01/2023	Close
			Melampirkan informasi mengenai penanganan hewan uji di INFLABS berkoordinasi dengan Pusdatin	01/01/2023	Close
			Melakukan pemberian informasi bahwa hewan uji (tikus) sudah tersedia pada H-7 melalui super admin	01/01/2023	Close
		Penjualan Baku Pembanding Farmakope Indonesia	Membuat nota dinas kepada Kasubbag TU PPOMN terkait permohonan perbaikan AC di ruang layanan publik	18/07/2022	Close
			Telah dibuat nota dinas kepada Koordinator Pokja Layanan Publik dan Kasubbag TU agar petugas yang menangani aplikasi INFALABS ditambah beserta sarana pendukung untuk mempercepat respon layanan pada tanggal 14 Juli 2022	20/07/2022	Close
		Jasa Pengujian	Membentuk tim pengelola dan penanganan pengaduan layanan publik	01/01/2023	Close
			Melampirkan sertifikat dan pelulusan hasil uji produk biologi di INFALABS, berkoordinasi dengan Pusdatin	01/01/2023	Close
		Kultur Bakteri	Melakukan upaya MoU WDCM untuk penambahan jenis baku mikroba	01/01/2023	Close
		Jasa Kalibrasi	Melakukan penambahan ruang lingkup kalibrasi	01/01/2023	Close
Jasa Uji Profisiensi	Melakukan pengajuan akreditasi ISO 17043 sebagai Penyelenggara Uji Profisiensi	01/01/2023	Close		
Pelatihan	Melakukan upaya untuk mempermudah persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan melalui digitalisasi dengan menambahkan menu layanan pelatihan di INFALABS	01/01/2023	Close		
16	Balai Besar POM di Banda Aceh	Pengujian	1. Rencana Aksi pada 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah : a. Pemenuhan persyaratan pelayanan dinilai " tidak mudah" karena membutuhkan banyak persyaratan dalam pendaftaran produk, yakni membuat akun perusahaan dan akun produk	30/09/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			(point U1 pada penilaian survei), aksi yang dilakukan BBPOM di Banda Aceh yaitu akan dilakukan pendampingan dan memberikan penjelasan langsung bahwasanya bentuk pengawasan pre market serta melindungi masyarakat BPOM memerlukan data dukung yang valid terkait perusahaan yang akan memproduksi suatu produk apakah mendapatkan rekomendasi terkait penerapan CPPOB dari Balai minimal komitmen perusahaan sbg persyaratan akun perusahaan, demikian juga dengan akun produk harus disetujui terkait label agar sesuai dengan PP no 69 Tahun 1999 dan Perka BPOM no 31 Tahun 2018. b. Kemudahan prosedur/alur pelayanan dinilai "kurang mudah" karena responden beranggapan saat masukan berkas langsung di keluarkan izin edar (point U2 pada penilaian survei), rencana aksi yang dilakukan adalah dengan menghubungi responden dan memberikan pemahaman terkait alur pelayanan		
			2. Sarana dan prasarana pada ruang pelayanan publik dinilai "kurang lengkap", karena responden tidak melihat alur pelayanan yang terpajang di ruang publik, rencana aksi yang dilakukan adalah dengan mengirimkan alur pelayanan yang tersedia di ruang publik serta memberikan brosur terkait SP kepada responden	30/09/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	a. Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan secara berkala b. Konsumen langsung diberi pemahaman oleh petugas terkait waktu penyelesaian layanan termasuk rujukan yang tertuang pada SP pada saat konsultasi berlangsung c. Publish Standar Pelayanan di medsos dan Subsite Balai	30/09/2022	Close
17	Balai Besar POM di Medan	Pengujian	Meningkatkan Sosialisasi mengenai layanan publik melalui Forum Komunikasi Pelayanan Publik, Media Sosial	31/12/2022	Close
			Sosialisasi Standar Pelayanan Publik terkait Persyaratan Pengujian	31/12/2022	Close
			Sosialisasi Standar Pelayanan Publik tentang Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	31/12/2022	Close
		SKI	Meningkatkan Sosialisasi mengenai layanan publik melalui Forum Komunikasi Pelayanan Publik, Media Sosial	31/12/2022	Close
			Perbaiki ruang pelayanan publik	31/12/2022	Close
			Sosialisasi Standar Pelayanan Publik tentang Waktu Penyelesaian	31/12/2022	Close
			Sosialisasi Standar Pelayanan Publik tentang Biaya/Tarif	31/12/2022	Close
		SKE	Meningkatkan Sosialisasi mengenai layanan publik melalui Forum Komunikasi Pelayanan Publik, Media Sosial	31/12/2022	Close
			Sosialisasi Standar Pelayanan Publik tentang Biaya/Tarif	31/12/2022	Close
			Sosialisasi Standar Pelayanan Publik tentang Persyaratan	31/12/2022	Close
			Perbaiki ruang pelayanan publik (Sarana dan Prasarana)	31/12/2022	Close
		Layanan Informasi dan	Meningkatkan Sosialisasi mengenai layanan publik melalui Forum Komunikasi Pelayanan Publik, Media Sosial	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
		pengaduan	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik tentang Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	31/12/2022	Close
	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		31/12/2022	Close	
	Perbaiki ruang pelayanan publik (Sarana dan Prasarana)		31/12/2022	Close	
18	Balai Besar POM di Padang	Layanan Pengujian	1. Melakukan pemangkas waktu pengujian dengan menyampaikan hasil uji kepada konsumen melalui aplikasi GALAMAI. Sehingga konsumen tidak perlu menjemput hasil uji terlebih dahulu tetapi dapat mengetahuinya dengan lebih cepat	01/08/2022	Close
			2. Menyampaikan pada konsumen bahwa telah dilakukan renovasi dan melengkapi ruang sarana dan prasarana di ruang layanan publiklayanan	01/08/2022	Close
			3. Menyampaikan pada konsumen tentang maksud persyaratan pengujian terutama sampel dari pihak kepolisian yang digunakan untuk kepentingan penyidikan dan atau persidangan	15/05/2023	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan yang mengharuskan konsumen menyampaikan data secara lengkap termasuk data pelapor akan disampaikan pada konsumen bahwa akan kerahasiaan data pelapor akan dijamin sepenuhnya	01/08/2022	Close
			2. Terkait prosedur dan mekanisme layanan akan disampaikan ke konsumen bahwa layanan dapat diakses melalui berbagai media seperti media sosial (instagram, facebook, tweeter,) , aplikasi galamai dan whatsapp	01/08/2022	Close
			3. Terkiat pengurusan izin edar pangan terdapat beberapa kewenangan dan tentang sertifikat P-IRT bukan kewenangan BBPOM namun Pemerintah Kab./Kota, Hal ini perlu dijelaskan ke konsumen Terkirim Open	01/08/2022	Close
		Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	1. Persyaratan surat keterangan ekspor yang dinilai terlalu banyak akan dijelaskan ke konsumen bahwa persaratan sudah sesuai peraturan perundang - undangan	15/05/2023	Close
			2. Prosedur pengurusan SKE yang belum memenuhi keinginan konsumen akan dijelaskan bahwa prosedur yang dijalankan oleh BBPOM di Padang sesuai peraturan perundang - undangan	15/05/2023	Close
			3. Waktu penyelesaian surat keterangan ekspor sudah ditetapkan selesai dalam 1 hari selama persyaratan telah mencukupi. Akan dijelaskan bahwa waktu pengurusan dihitung saat berkas telah lengkap.	15/05/2023	Close
		19	Balai Besar POM di Pekanbaru	Pengujian	Mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan publik
Saran/Masukan : Pelayanan sudah bagus, semoga ke depannya dapat dipertahankan. Rencana Aksi : Mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan publik	30/12/2022				Close
Saran/Masukan : Pelayanan sudah bagus, semoga ke depannya dapat dipertahankan. Rencana Aksi : Mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan publik	30/12/2022				Close
Petugas Layanan Pengujian melakukan peningkatan kompetensi terkait layanan publik dalam	30/12/2022				Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			rangka mempertahankan kualitas layanan pengujian		
		SKI	Mempertahankan kualitas pelayanan	31/12/2022	Close
			Mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan publik	30/12/2022	Close
			Mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan publik	30/12/2022	Close
			Mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan publik	30/12/2022	Close
		SKE	Mempertahankan kualitas pelayanan	31/12/2022	Close
			Saran/masukan: Pelayanan sudah bagus semoga dapat dipertahankan Rencana aksi : mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan publik	30/12/2022	Close
			Saran/masukan: Secara keseluruhan pelayanan sangat baik. Rencana aksi : mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan publik	30/12/2022	Close
			Saran / masukan : Pelayanan sudah bagus. Rencana aksi : mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan publik.	30/12/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	(Saran dan Masukan Bapak Edy Tambunan, ST) Melakukan konfirmasi ulang kepada konsumen terkait apa yang dimaksud dengan koordinasi lebih intensif tersebut. Sehingga dapat direncanakan tindak lanjutnya.	14/07/2022	Close
			(Saran dan Masukan Ibu Ika Melisa Zein) Memberikan penjelasan ulang terkait biaya dengan mengirimkan leaflet Ayo Registrasi pangan Olahan Anda via Wa.	14/07/2022	Close
			(Saran dan Masukan Ibu Indah Tri Wahyuni) Membuat surat tindak lanjut ke RPO terkait masukan tersebut	31/12/2022	Close
			(Saran dan Masukan Ibu Kania Novitri) Melakukan publikasi terkait alur pelayanan dengan mencantumkan persyaratan pelayanan	31/12/2022	Close
			(Saran dan Masukan Ibu Fadjatul Jannah) Melaksanakan berbagai kegiatan KIE dengan melibatkan Duta BBPOM di Pekanbaru	31/12/2022	Close
			U1.Melakukan publikasi terkait alur pelayanan dengan mencantumkan persyaratan pelayanan	31/12/2022	Close
			U5. Menyelenggarakan kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) Tahun 2022	31/12/2022	Close
			U9. Menyediakan sistem antrian pada unit layanan	31/12/2022	Close
20	Balai Besar POM di Palembang		Pengujian	1. Melakukan Review SOP terkait UI 2. Sosialisasi SOP terbaru kepada petugas front office layanan pengujian	31/12/2022

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			3. melaksanakan pelayanan sesuai SOP		
			1. Melakukan Review SOP terkait U2	31/12/2022	Close
			2. Sosialisasi SOP terbaru kepada petugas front office layanan pengujian		
			3. melaksanakan pelayanan sesuai SOP		
			Melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan	31/12/2022	Close
		SKI	Tetap Bekerja Sesuai SOP	31/12/2022	Close
		SKI	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	06/10/2022	Close
		SKI	Membuat Rencana Aksi untuk 3 Point unsur terendah dari layanan yang diberikan	06/10/2022	Close
		SKE	1. Lebih meningkatkan pelayanan SKE sesuai SOP, terutama memberikan bimbingan serta informasi yang detail kepada pelaku usaha yang akan melakukan ekspor komoditi obat dan makanan ke negara lain	31/01/2023	Close
		SKE	2. 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.(Closed)	06/10/2022	Close
		SKE	3. Akan memperbaiki 3 unsur terendah penilaian survey SKM SKE	28/10/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	Persyaratan telah ditetapkan pusat dan Akan terus berupaya memberikan kemudahan bagi konsumen	31/12/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	Produk spesifikasi jenis layanan telah ditentukan pusat dan Akan terus berupaya memberikan kemudahan bagi konsumen	31/12/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	Peningkatan sarana dan prasarana (Pengadaan sofa yang lebih nyaman)	31/03/2023	Close
21	Balai Besar POM di Bandar Lampung	Pengujian	Melakukan publikasi standar pelayanan laboratorium secara jelas, terbuka dan mudah diakses, terkait lama waktu pengujian untuk setiap jenis pengujian.	07/01/2022	Close
			Melakukan sosialisasi dan edukasi lebih intensif dengan menggandeng publik figur atau <i>influencer</i> . Sudah dilakukan dengan melakukan kegiatan Cawa Cawa bareng BPOM dengan mengundang selebgram Lampung Indah Nina Yusni dan Selvi Darsan	15/12/2021	Close
			Melakukan evaluasi atas unsur layanan yang paling rendah (pada unsur layanan SKI dan SKE). Dan sudah dilakukan Monev layanan SKI dan SKE secara berkala.	05/01/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
		Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Menyiapkan sarana penanganan pengaduan, saran dan masukan secara elektronik (melalui whatsapp layanan Call Me Back) 2. Mensosialisasikan melalui media sosial	20/12/2023	Close
		Layanan SKI	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan	20/12/2023	Close
		Layanan SKE	Informasi jenis pelayanan dan biaya pelayanan agar semakin mudah diakses dan update	20/12/2023	Close
22	Balai Besar POM di Jakarta	Pengujian	1. Waktu Penyelesaian Melakukan sosialisasi ruang lingkup parameter uji kepada penerima layanan.	01/07/2022	Close
			2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Menambahkan menu pengaduan, saran dan masukan pada portal BBPOM di Jakarta (Jakdigital)	01/08/2022	Close
		Layanan Informasi dan Komunikasi	1. Persyaratan Melakukan revisi terhadap kalimat penjelas dalam kuesioner supaya lebih mudah dipahami	01/06/2022	Close
			2. Sistem Mekanisme dan Prosedur Melakukan revisi terhadap kalimat penjelas dalam kuesioner supaya lebih mudah dipahami	01/06/2022	Close
			3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Menambahkan kalimat penjelas agar pertanyaan dalam kuesioner lebih mudah dipahami	01/06/2022	Close
23	Balai Besar POM di Bandung	Layanan Informasi dan pengaduan	1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan Pelayanan 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	01/012023	Close
			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	01/012023	Close
			Melakukan sosialisasi mengenai persyaratan, prosedur dan biaya pendaftaran prosedur	01/012023	Close
		SKE	1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan Pelayanan 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	30/12/2022	Close
			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	30/12/2022	Close
			Melakukan peningkatan kompetensi pelaksana melalui Pelatihan Pelayanan Publik Dasar dan Lanjutan	30/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
		Layanan pengujian	1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan Pelayanan 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	01/01/2023	Close
			Melakukan peningkatan kompetensi pelaksana melalui Pelatihan Pelayanan Publik Dasar dan Lanjutan	01/01/2023	Close
			Monitoring dan evaluasi kelengkapan sarana dan prasarana layanan pengujian pada Triwulan 4	01/01/2023	Close
24	Balai Besar POM di Semarang	Pengujian	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)	10/09/2022	Close
			Memberikan saran kepada pelaku UMK ybs untuk mengikuti inovasi layanan publik BBPOM Semarang agar proses registrasi yang diajukan bisa didampingi dan dimonitor dengan baik.	19/04/2022	Close
			Membuat aplikasi yang memuat informasi biaya uji sampel secara online (termuat dalam aplikasi Klik Patas).	20/05/2022	Close
		SKI	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	31/12/2022	Close
			Pembuatan WAG Ekspor Impor untuk personalisasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan	31/12/2022	Close
			Pembuatan WAG Ekspor Impor untuk personalisasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan	31/12/2022	Close
		SKE	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	31/12/2022	Close
			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)	31/12/2022	Close
			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)	31/12/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Memberikan lebih banyak informasi di media social tentang layanan informasi yang tidak berbiaya (31 Desember 2022) 2. Pada survei selanjutnya akan diberikan pemahaman kepada responden bahwa layanan informasi yang diberikan tidak berbayar (gratis) (2023)	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			1. Jasa/layanan yang diberikan akan ditingkatkan kualitasnya sesuai standar layanan yang sudah disusun 2. Melakukan forum komunikasi publik dengan konsumen layanan informasi untuk menjangking/mengidentifikasi hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam pemberian layanan informasi	31/12/2022	Close
			Sarana /prasarana layanan akan ditingkatkan sesuai standar unit pelayanan publik	31/12/2022	Close
25	Balai Besar POM di Yogyakarta	Layanan Pengujian	U1. (nilai 87,50) Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan a. Analisa permasalahan : beberapa konsumen yang datang bermaksud mengujikan belum memahami persyaratan pada jenis layanan yang tersedia. b. Rencana Tindak lanjut : publikasi kepada masyarakat tentang persyaratan	1/8/2022	Close
			U2. (nilai 88,33) Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. Analisa permasalahan : beberapa konsumen yang datang bermaksud mengujikan belum memahami system, mekanisme dan prosedur pada layanan pengujian. b. Rencana Tindak lanjut : publikasi kepada masyarakat tentang system, mekanisme dan prosedur pada layanan pengujian	1/8/2022	Close
			U3. (nilai 97,78) Kecepatan pelayanan a. Analisa permasalahan : Beberapa konsumen yang mengujikan belum memahami bahwa parameter uji yang berbeda memerlukan waktu penyelesaian yang berbeda. b. Rencana Tindak lanjut : Sosialisasi tentang standar waktu layanan pengujian dan percepatan proses pelaporan	1/8/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	U1. (nilai 90,84) Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan a. Analisa permasalahan : Beberapa masyarakat yang datang atau berkomunikasi secara daring dengan BBPOM Yogyakarta, belum memahami persyaratan dan jenis layanan yang tersedia. Publikasi Standar Pelayanan Publik telah dilakukan melalui berbagai media, namun kemungkinan masih belum menjangkau masyarakat yang bukan pelaku usaha. b. Rencana Tindak Lanjut : publikasi Standar Pelayanan Publik kepada masyarakat yang bukan pelaku usaha yaitu komunitas sekolah, kader-kader yang telah dibentuk.	31/08/2022	Close
			U3. (91,33) Kecepatan pelayanan a. Analisa permasalahan : Beberapa pelaku usaha datang secara langsung menanyakan terkait perbaikan yang harus dilakukan, berdasarkan informasi melalui sistem registrasi dari evaluator Badan POM. Untuk beberapa pertanyaan tertentu, antara lain perbaikan data registrasi, produk, penolakan data oleh sistem, prosedur e-registrasi, masih mengalami hambatan petugas BBPOM di Yogyakarta harus melakukan komunikasi dengan fasilitator/evaluator di Badan POM sehingga perlu waktu yang agak lama, sampai petugas Balai mendapatkan jawaban dari petugas	30/06/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			<p>Badan POM.</p> <p>b. Rencana Tindak Lanjut : pelaku usaha menginformasikan terlebih dahulu kendala yang dihadapi terkait perijinan produk atau sertifikasi sarana kepada petugas BBPOM di Yogyakarta secara daring, sehingga petugas Balai dapat melakukan konsultasi awal dengan petugas di Badan POM.</p>		
			<p>U4. (nilai 91,33) Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</p> <p>a. Analisa permasalahan : Beberapa pelaku usaha masih belum memahami bahwa layanan yang membutuhkan biaya terkait perijinan produk telah ditetapkan berdasarkan PP no 32/2017. Untuk tiap tahap perubahan yang dilakukan oleh pelaku usaha akan dikenakan biaya tambahan, antara lain perubahan label, perubahan nama produsen, perubahan komposisi dan lain-lain.</p> <p>b. Rencana Tindak Lanjut : Menginformasikan kepada pelaku usaha biaya tambahan yang harus dibayarkan jika melakukan beberapa perubahan baik terhadap label ataupun prosedur lain dalam proses produksi/administrasi.</p>	31/08/2022	Close
26	Balai Besar POM di Surabaya	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 II 2022	Close
			2. Persyaratan Melakukan sosialisasi tentang layanan, menyederhanakan persyaratan, mengoptimalkan berbagai media untuk konsultasi, memberikan pendampingan kepada pelanggan	Semester II 2022	Close
			3. Sarana dan Prasarana a. Memberikan pendampingan kepada pelanggan baik secara online/offline melalui berbagai media konsultasi. b. Melakukan pembaruan/perbaikan aplikasi sehingga lebih user friendly c. Pembaruan perangkat komputer pelanggan di ruang pelayanan publik. d. Memberikan masukan kepada pemilik aplikasi agar tutorial menggunakan bahasa sederhana	Semester II 2022	Close
		Layanan SKI	1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan a. Menyediakan fasilitas WA untuk layanan pengaduan SKI/SKE b. Komunikasi dengan pemilik aplikasi sehingga pengaduan/saran/masukan yang masuk dapat segera ditindaklanjuti.	30/06/2022	Close
			2. Sarana dan Prasarana a. Komunikasi dengan pemilik aplikasi untuk pembaruan aplikasi yang user-friendly, terdapat tutorial dengan bahasa sederhana, meminimalisir kejadian aplikasi error b. Fasilitas WA grup untuk pelanggan prioritas	Semester II 2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			3. Waktu Penyelesaian a. Sosialisasi standar pelayanan yang menjelaskan timeline melalui berbagai media b. Meningkatkan koordinasi antar petugas pelayanan dalam percepatan penyelesaian pekerjaan	Setiap bulan	Close
		Layanan SKE	1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan a. Menyediakan fasilitas WA untuk layanan pengaduan SKI/SKE b. Menjalin komunikasi aktif dengan pelanggan yang mengalami kendala	Setiap bulan	Close
			2. Persyaratan a. Menyederhanakan persyaratan sesuai regulasi terbaru b. Penyebaran informasi melalui berbagai media mengenai persyaratan yang telah ditetapkan	Setiap bulan	Close
		Layanan Pengujian	Memberikan survey kepada pelanggan secara berkala	Setiap bulan	Close
27	Balai Besar POM di Serang	Pengujian	Terlampir Laporan SKM 2022 yang memuat RATL layanan pengujian	30/06/2022	Close
			Waktu penyelesaian (U3) Penambahan alat GCMS pada tahun 2023, pada RKAKL tahun 2022	30/11/2022	Close
			Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) BBPOM di Serang menyediakan sarana untuk pelanggan menyampaikan saran dan masukan, antara lain: a. Kotak Saran: Berada di lobby, diatas meja resepsionis b. Pohon Harapan: Berada di lobby, didepan pintu masuk c. Mas Rangka: Google form Pelaporan Eksternal Pengaduan Masyarakat, Pelaporan Internal <i>Whistle Blowing System</i> dan Penanganan Benturan Kepentingan di Balai Besar POM di Serang. Poster berisi informasi cara pelaporan ditempel pada meja resepsionis d. Saran dan Masukan pada kuesioner Kepuasan Pelanggan, diisi pelanggan setelah menerima pelayanan	30/11/2022	Close
			Sarana dan Prasarana (U9) Peningkatan Bandwith WIFI dari 50 Mbps ke 100 Mbps	30/11/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	Terlampir Laporan SKM Tahun 2022 yang mencakup RATL Layanan Informasi dan Pengaduan	30/06/2022	Close
			Persyaratan (U1) a. Sosialisasi tata cara pendaftaran izin edar melalui Kegiatan Bedah Peraturan online b. Desk pendaftaran izin edar untuk pelaku usaha	31/12/2022	Close
			Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) a. Sosialisasi tata cara pendaftaran izin edar melalui Kegiatan Bedah Peraturan online b. Desk pendaftaran izin edar untuk pelaku usaha	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			Sarana dan Prasana (U9) Peningkatan Bandwith WIFI dari 50 Mbps ke 100 Mbps	31/12/2022	Close
28	Balai Besar POM di Denpasar	Pengujian	U1. yaitu persyaratan. Mempublikasikan kembali secara aktif kepada konsumen terkait alur layanan publik dalam bentuk video di <i>Youtube</i> dengan alamat link https://www.youtube.com/watch?v=zoaUzQSQko&ab_channel=BBPOMDenpasar dan Flayer atau Brosur terkait persyaratan layanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan serta biaya/tarif	18/07/2022	Close
			U2. yaitu Sistem Mekanisme dan Prosedur. Mempublikasikan kembali secara aktif kepada konsumen terkait alur layanan publik dalam bentuk video di <i>Youtube</i> dengan alamat link https://www.youtube.com/watch?v=zoaUzQSQko&ab_channel=BBPOMDenpasar dan Flayer atau Brosur terkait persyaratan layanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan serta biaya/tarif	18/07/2022	Close
			U4. yaitu Biaya/ Tarif. Mempublikasikan kembali secara aktif kepada konsumen terkait alur layanan publik dalam bentuk video di <i>Youtube</i> dengan alamat link https://www.youtube.com/watch?v=zoaUzQSQko&ab_channel=BBPOMDenpasar dan Flayer atau Brosur terkait persyaratan layanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan serta biaya/tarif	18/07/2022	Close
		SKI	U1. yaitu persyaratan. Mempublikasikan kembali secara aktif kepada konsumen terkait alur layanan publik dalam bentuk video di <i>Youtube</i> dengan alamat link https://www.youtube.com/watch?v=zoaUzQSQko&ab_channel=BBPOMDenpasar dan Brosur atau Flayer yang menjelaskan tentang alur atau prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya atau tarif (terlampir)	18/07/2022	Close
			U2. yaitu sistem mekanisme dan prosedur. Mempublikasikan kembali secara aktif kepada konsumen terkait alur layanan publik dalam bentuk video di <i>Youtube</i> dengan alamat link https://www.youtube.com/watch?v=zoaUzQSQko&ab_channel=BBPOMDenpasar dan Brosur atau Flayer yang menjelaskan tentang alur atau prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya atau tarif (terlampir)	18/07/2022	Close
			U4. yaitu Biaya/ tarif. Mempublikasikan kembali secara aktif kepada konsumen terkait alur layanan publik dalam bentuk video di <i>Youtube</i> dengan alamat link https://www.youtube.com/watch?v=zoaUzQSQko&ab_channel=BBPOMDenpasar dan Brosur atau Flayer yang menjelaskan tentang alur atau prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya atau tarif (terlampir)	18/07/2022	Close
		SKE	U1. yaitu persyaratan. Mempublikasikan kembali secara aktif kepada konsumen terkait alur layanan publik	18/07/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			dalam bentuk video di <i>Youtube</i> dengan alamat link https://www.youtube.com/watch?v=zoaUzQSQko&ab_channel=BBPOMDenpasar dan Brosur atau Flayer yang menjelaskan tentang alur atau prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya atau tarif (terlampir)		
			U2. yaitu sistem mekanisme dan prosedur. Mempublikasikan kembali secara aktif kepada konsumen terkait alur layanan publik dalam bentuk video di <i>Youtube</i> dengan alamat link https://www.youtube.com/watch?v=zoaUzQSQko&ab_channel=BBPOMDenpasar dan Brosur atau Flayer yang menjelaskan tentang alur atau prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya atau tarif (terlampir)	18/07/2022	Close
			U4. yaitu Biaya/ tarif. Mempublikasikan kembali secara aktif kepada konsumen terkait alur layanan publik dalam bentuk video di <i>Youtube</i> dengan alamat link https://www.youtube.com/watch?v=zoaUzQSQko&ab_channel=BBPOMDenpasar dan Brosur atau Flayer yang menjelaskan tentang alur atau prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya atau tarif (terlampir)	18/07/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	U1. yaitu persyaratan. Mempublikasikan kembali secara aktif kepada konsumen terkait alur layanan publik dalam bentuk video di <i>Youtube</i> dengan alamat link https://www.youtube.com/watch?v=zoaUzQSQko&ab_channel=BBPOMDenpasar dan Brosur atau Flayer yang menjelaskan tentang alur atau prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya atau tarif (terlampir)	18/07/2022	Close
			U2. yaitu sistem mekanisme dan prosedur. Mempublikasikan kembali secara aktif kepada konsumen terkait alur layanan publik dalam bentuk video di <i>Youtube</i> dengan alamat link https://www.youtube.com/watch?v=zoaUzQSQko&ab_channel=BBPOMDenpasar dan Brosur atau Flayer yang menjelaskan tentang alur atau prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya atau tarif (terlampir)	18/07/2022	Close
			U4. yaitu Biaya/ tarif. Mempublikasikan kembali secara aktif kepada konsumen terkait alur layanan publik dalam bentuk video di <i>Youtube</i> dengan alamat link https://www.youtube.com/watch?v=zoaUzQSQko&ab_channel=BBPOMDenpasar dan Brosur atau Flayer yang menjelaskan tentang alur atau prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya atau tarif (terlampir)	18/07/2022	Close
29	Balai Besar POM di Mataram	Pengujian	1. Waktu Penyelesaian Monitoring dan evaluasi penyelesaian sampel kepolisian	30/12/2022	Close
			2. Sarana dan prasarana	30/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			Pengadaan Suku Cadang lat lab		
			3. Sarana dan prasarana Pengadaan Suku Cadang lat lab	30/12/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	Updating FAQ layanan informasi obat dan makanan di Subsite mataram.pom.go.id	30/12/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	Diseminasi data base informasi dan pengaduan kepada petugas pelayanan informasi dan pengaduan agar mampu melayani pemberian informasi obat dan makanan dengan lebih cepat,	30/12/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	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	30/12/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	Sosialisasi revisi SOP Mikro POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.18A.01 Pengelolaan Pengaduan	30/12/2022	Close
30	Balai Besar POM di Pontianak	Layanan Informasi dan Pengaduan	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	31/12/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Sosialisasi pemanfaatan Frequently Asked Question (FAQ) pada WA business	31/12/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	3. Sarana dan Prasana Menampilkan display produk UMKM Kalimantan Barat dengan NIE yang sudah terdaftar di ruang pelayanan publik BBPOM di Pontianak	31/12/2022	Close
		Pengujian	1. Persyaratan a. 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. b. Pendampingan pengisian SKM pada pelanggan yang datang.	31/12/2022	Close
		Pengujian	2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan pengujian dipermudah dengan pemanfaatan EDC dalam melakukan pembayaran PNBPNP	31/12/2022	Close
		Pengujian	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	31/12/2022	Close
31	Balai Besar POM di Palangka Raya	Pengujian	1. Waktu Penyelesaian Melakukan Sosialisasi Standar Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya yang memuat jenis Pelayanan dan waktu penyelesaiannya baik di ruang pelayanan maupun melalui media sosial	30/08/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			2. Persyaratan Sosialisasi terkait alur dan persyaratan pengujian sampel baik di ruang layanan maupun media sosial	30/08/2022	Close
			3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur 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	30/08/2022	Close
			Menginisiasi MoU bersama pimpinan perguruan tinggi untuk mendukung tridarma perguruan tinggi sesuai tupoksi dan kewenangan BPOM	31/12/2022	Close
			Sosialisasi Alur dan persyaratan terkait registrasi produk baik di ruang pelayanan maupun media sosial	30/08/2022	Close
			Optimalisasi Media elektronik yang tersedia di ruang pelayanan dengan mengupdate informasi sehingga mempermudah konsumen/pelanggan dalam memperoleh informasi terkait obat dan makanan	30/08/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Menginisiasi MoU bersama pimpinan perguruan tinggi untuk mendukung tridarma perguruan tinggi sesuai tupoksi dan kewenangan BPOM	31/12/2022	Close
			2. Persyaratan Sosialisasi alur dan persyaratan terkait registrasi produk baik di ruang pelayanan maupun di media sosial	30/08/2022	Close
			3. Sarana dan Prasarana Optimalisasi media elektronik yang tersedia di ruang pelayanan dengan mengupdate informasi sehingga mempermudah konsumen dalam memperoleh informasi terkait obat dan makanan	30/08/2022	Close
32	Balai Besar POM di Banjarmasin	Layanan Informasi dan Pengaduan	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.	30/12/2022	Close
			Akan menambahkan penjelasan pada pertanyaan U1	30/12/2022	Close
			Membuat laporan ke bagian tata usaha dan kondisi saat ini jaringan internet telah baik dan lancar	30/12/2022	Close
		Pengujian	Sosialisasi peraturan biaya pengujian melalui website dan atau medsos	01/08/2022	Close
			Pengujian dilakukan 1 x 24 jam	30/07/2022	Close
			Pengecekan jaringan internet di area loby, sehingga jaringan internet lancar	01/07/2022	Close
33	Balai Besar POM di Samarinda	Layanan Pengujian	1. Persyaratan a. Penyusunan Standar Pelayanan Publik melibatkan unsur stakeholder, institusi pendidikan dan LSM/Organisasi dalam Forum Komunikasi Publik	TW IV 2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			<ul style="list-style-type: none"> b. Melakukan publikasi standar layanan publik ke stakeholder dan masyarakat, melalui banner di Perpustakaan Daerah, Kantor DMPTSP, Baliho, Medsos dan subsite Kominfo c. Mempermudah layanan registrasi dengan membuat leaflet dan brosur OTSK, Kosmetik dan Pangan Olahan untuk mempermudah konsumen dalam melakukan proses pendaftaran d. Melakukan sosialisasi dan Bimbingan Teknis kepada pelaku usaha pangan, OT dan Kosmetik dalam proses registrasi. 		
			<p>2. Kompetensi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Matrik kompetensi petugas layanan pengujian obat dan makanan, layanan SKI/SKE serta Layanan Informasi dan Pengaduan b. Job Desk masing-masing petugas layanan dengan pelatihan sesuai standar c. Melakukan sosialisasi pelayanan publik kepada pemberi layanan dan seluruh pegawai 	TW IV 2022	Close
			<p>3. Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan pendampingan kepada pelanggan baik secara online/offline melalui berbagai media konsultasi. b. 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 c. Tersedia ruang layanan perjenis layanan (layanan pengujian pihak ketiga/sampel kepolisian, layanan informasi, layanan SKI/SKE dan layanan khusus difabel) d. Ruang layanan pengaduan konsumen telah terpisah dan tertutup sehingga pengaduan dapat lebih privacy. e. Tersedia dispenser dan kopi serta teh di ruang layanan publik untuk pelanggan yang datang f. Tersedia alat pengukuran tekanan darah, sehingga pelanggan dapat mengukur tekanan darah sendiri g. Sarana dan prasarana khusus difable untuk konsumen difable 	TW IV 2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	<p>1. Sistem, Mekanisme, Prosedur</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan Forum Konsultasi Publik yang bertujuan memperoleh kepastian layanan, memperoleh pengetahuan terkait berbagai kebijakan, menelaraskan antara harapan dengan kemampuan penyelenggara pelayanan, serta meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik. b. Sosialisai Inovasi Pelayanan Publik BBPOM di Samarinda dalam rangka Pembangunan ZI dan RB menuju WBK kepada pelanggan/stakeholder pada saat Forum Konsultasi Publik yang melibatkan unsur stakeholder, Institusi Pendidikan, LSM/Organisasi c. Telah dilakukan Sosialisasi pengendalian intern (SPIP), Pengendalian Gratifikasi dan Whistle Blowing System (WBS) dengan mengundang stakeholder dan pelaku usaha 	TW IV 2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			pada saat Forum Konsultasi Publik dan pada saat Forum Evaluasi dan Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Obat dan Makanan		
			<p>2. Persyaratan</p> <p>a. 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)</p> <p>b. Melakukan publikasi standar layanan publik ke stakeholder dan masyarakat, melalui banner di Perpustakaan Derah, Kantor DMPTSP, Baliho, Medsos dan subsite Kominfo</p> <p>c. Mempermudah layanan registrasi dengan membuat leaflet dan brosur OTSK, Kosmetik dan Pangan Olahan untuk mempermudah konsumen dalam melakukan proses pendaftaran kepada pelanggan</p>	TW IV 2022	Close
			<p>3. Sarana dan Prasarana</p> <p>a. Memberikan pendampingan kepada pelanggan baik secara online/offline melalui berbagai media konsultasi.</p> <p>b. 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</p> <p>c. Tersedia ruang layanan perjenis layanan (layanan pengujian pihak ketiga/sampel kepolisian, layanan informasi, layanan SKI/SKE dan layanan khusus difabel)</p> <p>d. Ruang layanan pengaduan konsumen telah terpisah dan tertutup sehingga pengaduan dapat lebih privacy</p> <p>e. Area parkir tamu masih terbatas karena ruang parker yang ada juga sempit</p> <p>f. Tersedia dispenser dan kopi serta teh di ruang layanan publik untuk pelanggan yang datang</p> <p>g. Tersedia alat pengukuran tekanan darah, sehingga pelanggan dapat mengukur tekanan darah sendiri</p> <p>h. Sarana dan prasarana khusus difable untuk konsumen difable</p>	TW IV 2022	Close
34	Balai Besar POM di Manado	Layanan Informasi dan Pengaduan	<p>Sistem Mekanisme dan Prosedur menjadi salah satu yang terendah. untuk meningkatkan penilaian maka perlu dilakukan:</p> <p>1. Update Standar Pelayanan Publik BBPOM di Manado dan mengkomunikasikannya kepada pelanggan.</p> <p>2. Promosi disetiap kegiatan terkait mekanisme dan prosedur Pelayanan Publik, terutama terkait registrasi produk dan pengaduan masyarakat.</p>	31/12/2022	Close
		Layanan Pengujian	<p>Unsur Waktu Penyelesaian menjadi salah satu 3 terendah, maka untuk meningkatkan penilaian unsur waktu penyelesaian maka rencana aksi yang akan dilakukan yaitu:</p>	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			<ol style="list-style-type: none"> Update berkala standar pelayanan Publik BBPOM di Manado serta mengkomunikasikan waktu penyelesaian kepada pelanggan. Melakukan pemantauan pekerjaan, agar dapat diselesaikan sesuai SLA. 		
		Layanan SKE	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi salah satu nilai terendah, maka untuk memperbaiki hal tersebut yaitu: <ol style="list-style-type: none"> Dilakukan update secara berkala Standar Pelayanan Publik BBPOM di Manado. Promosi Jenis Pelayanan Publik BBPOM di Manado pada saat kegiatan KIE. 	31/12/2022	Close
35	Balai Besar POM di Makassar	Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> Sistem mekanisme dan prosedur Publikasi sistem mekanisme dan prosedur layanan informasi dan pengaduan melalui subsite dan media sosial 	Agustus 2022	Close
			<ol style="list-style-type: none"> Sarana dan prasarana Pendampingan pelaku usaha melalui inovasi pedang puang basok (Pendampingan UMKM pangan olahan, obat tradisional, dan kosmetik) 	Agustus 2022	Close
			<ol style="list-style-type: none"> Persyaratan Publikasi standar pelayanan melalui subsite dan sosial media 	Agustus 2022	Close
		Layanan Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> Biaya dan tarif Standar biaya pengujian di publikasikan melalui subsite 	Agustus 2022	Close
			<ol style="list-style-type: none"> Sistem mekanisme dan prosedur Publikasi sistem mekanisme dan prosedur layanan pengujian melalui subsite dan media sosial 	Agustus 2022	Close
			<ol style="list-style-type: none"> Produk spesifikasi dan jenis layanan Publikasi spesifikasi dan jenis layanan melalui subsite dan sosial media 	Agustus 2022	Close
		Layanan SKI	<ol style="list-style-type: none"> Persyaratan Publikasi standar pelayanan melalui subsite dan sosial media 	Agustus 2022	Close
			<ol style="list-style-type: none"> Sistem mekanisme dan prosedur Publikasi sistem mekanisme dan prosedur layanan SKI melalui subsite dan media sosial 	Agustus 2022	Close
			<ol style="list-style-type: none"> Sarana dan prasarana Pendampingan pelaku usaha dalam layanan SKI 	Agustus 2022	Close
		Layanan SKE	<ol style="list-style-type: none"> Persyaratan Publikasi standar pelayanan melalui subsite dan sosial media 	Agustus 2022	Close
			<ol style="list-style-type: none"> Sistem mekanisme dan prosedur Publikasi sistem mekanisme dan prosedur layanan SKE melalui subsite dan media sosial 	Agustus 2022	Close
			<ol style="list-style-type: none"> Produk spesifikasi dan jenis layanan Publikasi spesifikasi dan jenis layanan melalui subsite dan sosial media 	Agustus 2022	Close
36	Balai Besar POM di Jayapura	Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> Sarana dan prasarana Perencanaan renovasi ruangan pelayanan publik dan melengkapi sarana-prasarana telah 	30/11/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			dianggarkan untuk dilaksanakan pada 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	30/11/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan a. Melakukan Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline b. Memberikan pemahaman kepada pelanggan tentang persyaratan layanan ULPK/Pendampingan dan persyaratan teknis terkait registrasi (disampaikan pada FKP)	30/11/2022	Close
			2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. Review Standar Pelayanan (internal dan FKP) b. Membuat leaflet mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan publi c. Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline	30/11/2022	Close
			3. Sarana dan prasarana Perencanaan renovasi ruangan pelayanan publik dan melengkapi sarana-prasarana telah dianggarkan untuk dilaksanakan pada tahun 2022	30/11/2022	Close
37	Balai POM di Jambi	Pengujian	1. Publikasi hasil tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat setiap bulan	31/10/2022	Close
			2. 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	31/10/2022	Close
			3. Dilakukan publikasi persyaratan pengujian melalui media sosial dan wa	31/10/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	1. 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	31/10/2022	Close
			2. 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	31/10/2022	Close
			3. Membuat ruang khusus untuk layanan konsultasi dan pengaduan yang terpisah dengan pelayanan pengujian	31/10/2022	Close
38	Balai POM di Bengkulu	Pengujian	Meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan: 1. Sosialisasi dan internalisasi employee branding dan core value berAKHLAK tingkat dasar. 2. Peningkatan profesionalisme dengan kualitas pelayanan publik tingkat dasar	30/09/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			3. Peningkatan profesionalisme dengan kualitas pelayanan public tingkat lanjutan		
			Pada unsur sarana dan prasarana dengan tindak lanjut Pemasangan guiding block bagi tunanetra pada teras dan ruang pelayanan publik	31/12/2022	Close
			Waktu Penyelesaian : Penerimaan pelayanan public di hari sabtu minggu dengan sistem oncall	31/12/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	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	30/09/2022	Close
			Sarana dan prasarana : pemasangan guiding block bagi tunanetra pada teras dan ruang pelayanan publik	31/12/2022	Close
			Waktu Penyelesaian : Penerimaan pelayanan public di hari sabtu minggu dengan sistem oncall	31/12/2022	Close
39	Balai POM di Batam	Pengujian	Unsur Terendah adalah U2, Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Mempublikasikan kembali secara aktif alur pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk leaflet, postingan di Media sosial: https://drive.google.com/file/d/108ubxeAYPzsmYWvgTfdwmcA8P4zy-3sR/view (link SPP yang diinformasikan pada IG tersebut: bit.ly/StandarPelayananPublikBPOMBatam Mempublikasikan alur pelayanan melalui leaflet dan buku menu standar pelayanan di ruang pelayanan	31/12/2022	Close
			Unsur Terendah adalah U3, Waktu Penyelesaian. Mempublikasikan kembali secara aktif jangka waktu penyelesaian pelayanan melalui leaflet	31/12/2022	Close
			Unsur Terendah adalah U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan. Mempublikasikan kembali secara aktif Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan dalam bentuk postingan di Media sosial: https://www.instagram.com/p/CjldBKPPeSD/?igshid=MzRIODBiNWFIZA== dan pada link https://www.instagram.com/p/CftY0EBPhg8/?igshid=MzRIODBiNWFIZA== (link SPP yang diinformasikan pada IG tersebut: bit.ly/StandarPelayananPublikBPOMBatam)	31/12/2022	Close
			Unsur Terendah adalah U9, Sarana dan Prasarana Menghitung Gap sarana prasarana sesuai Keputusan Kepala Badan POM RI Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Serta melengkapi kekurangannya	31/12/2022	Close
			Menyusun rencana aksi tindak lanjut untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dengan memperhatikan saran/masukan responden pada Layanan Pengujian	31/12/2022	Close
		SKI	Unsur Terendah adalah U1, Persyaratan Pelayanan. Mempublikasikan kembali secara aktif Persyaratan Pelayanan melalui standar pelayanan	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			publik Balai POM di Batam yang di publisikan dalam bentuk leaflet, postingan di Media sosial: https://drive.google.com/file/d/108ubxeAYPzsmYWvgTfdwmcA8P4zy-3sR/view Postingan video Standar Pelayanan Publik link SPP yang diinformasikan pada IG tersebut: bit.ly/StandarPelayananPublikBPOMBatam Mempublikasikan Persyaratan Pelayanan melalui leaflet dan buku menu standar pelayanan di ruang pelayanan		
			Unsur Terendah adalah U3, Waktu penyelesaian Melakukan inovasi percepatan waktu penyelesaian SKI dari semula 8 jam menjadi 5 jam	31/12/2022	Close
			Unsur Terendah adalah U9, Sarana dan Prasarana Menghitung Gap sarana prasarana sesuai Keputusan Kepala Badan POM RI Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan serta melengkapi kekurangannya	31/12/2022	Close
			Menyusun rencana aksi tindak lanjut untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dengan memperhatikan saran/masukan responden pada Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor	31/12/2022	Close
		SKE	Unsur Terendah adalah U1, Persyaratan Pelayanan. Mempublikasikan kembali secara aktif Persyaratan Pelayanan melalui standar pelayanan publik Balai POM di Batam yang di publisikan dalam bentuk leaflet, postingan di Media sosial: https://drive.google.com/file/d/108ubxeAYPzsmYWvgTfdwmcA8P4zy-3sR/view Postingan video Standar Pelayanan Publik link SPP yang diinformasikan pada IG tersebut: bit.ly/StandarPelayananPublikBPOMBatam Mempublikasikan Persyaratan Pelayanan melalui leaflet dan buku menu standar pelayanan di ruang pelayanan	31/12/2022	Close
			Unsur Terendah adalah U5, Produk Spesifik jenis pelayanan Mempublikasikan kembali secara aktif Produk spesifik jenis pelayanan melalui standar pelayanan publik Balai POM di Batam yang di publisikan dalam bentuk leaflet, postingan di Media sosial: https://drive.google.com/file/d/108ubxeAYPzsmYWvgTfdwmcA8P4zy-3sR/view Postingan video Standar Pelayanan Publik link SPP yang diinformasikan pada IG tersebut: bit.ly/StandarPelayananPublikBPOMBatam Mempublikasikan Produk spesifik pelayanan melalui leaflet dan buku menu standar pelayanan di ruang pelayanan	31/12/2022	Close
			Unsur Terendah adalah U9, Sarana dan Prasarana Menghitung Gap sarana prasarana sesuai Keputusan Kepala Badan POM RI Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan serta melengkapi kekurangannya	31/12/2022	Close
			Menyusun rencana aksi tindak lanjut untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dengan memperhatikan saran/masukan responden pada Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	31/12/2022	Close
		Layanan	Menyusun rencana aksi tindak lanjut untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dengan	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
		Informasi dan Pengaduan	memperhatikan saran/masukan responden pada Layanan Informasi dan Pengaduan Unsur Terendah adalah U1, Persyaratan Pelayanan. Mempublikasikan kembali secara aktif Persyaratan Pelayanan melalui standar pelayanan publik Balai POM di Batam yang di publisikan dalam bentuk leaflet, postingan di Media sosial: https://drive.google.com/file/d/108ubxeAYPzsmYWvgTfdwmcA8P4zy-3sR/view Postingan video Standar Pelayanan Publik link SPP yang diinformasikan pada IG tersebut: bit.ly/StandarPelayananPublikBPOMBatam Mempublikasikan Persyaratan Pelayanan melalui leaflet dan buku menu standar pelayanan di ruang pelayanan	31/12/2022	Close
			Unsur Terendah adalah U9,Sarana dan Prasarana Menghitung Gap sarana prasarana sesuai Keputusan Kepala Badan POM RI Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Serta melengkapi kekurangannya	31/12/2022	Close
			Unsur Terendah adalah U2, Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Mempublikasikan kembali secara aktif alur pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk leaflet, postingan di Media sosial: https://drive.google.com/file/d/108ubxeAYPzsmYWvgTfdwmcA8P4zy-3sR/view (link SPP yang diinformasikan pada IG tersebut: bit.ly/StandarPelayananPublikBPOMBatam Mempublikasikan alur pelayanan melalui leaflet dan buku menu standar pelayanan di ruang pelayanan	31/12/2022	Close
			Unsur Terendah adalah U3, Waktu penyelesaian Melakukan penjadwalan petugas pelayanan dengan memperhatikan penugasan lainnya	31/12/2022	Close
40	Balai POM di Kupang	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	30/07/2022	Close
			2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Peningkatan sosialisasi dan publikasi prosedur sertifikasi secara online	30/07/2022	Close
			3. Biaya/Tarif Pelayanan Menyediakan petunjuk pembayaran dan list alamat tempat pembayaran terdekat	30/07/2022	Close
		Pengujian	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Peningkatan sosialisasi dan publikasi Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga pada media social	30/07/2022	Close
			2. Persyaratan Review Standar Pelayanan untuk persyaratan pengujian sampel yang tidak termasuk ruang lingkup pengujian	31/12/2022	Close
			3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Penjelasan hasil pengujian kepada pelanggan	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
41	Balai POM di Palu	Layanan Informasi dan Pengaduan	Unsur sistem/mekanisme/prosedur pelayanan dengan meningkatkan publikasi alur layanan informasi dan pengaduan melalui media sosial	31/08/2022	Close
			Unsur Biaya/Tarif Pelayanan, dengan rmeningkatkan publikasi Biaya/Tarif Pelayanan informasi dan pengaduan adalah gratis melalui media sosial	31/08/2022	Close
			Unsur sarana dan prasarana dengan Melengkapi sarana dan prasarana ruang laktasi	31/12/2022	Close
		Pengujian	Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur pelayanan dengan meningkatkan publikasi alur pengujian melalui media sosial	31/08/2022	Close
			Unsur Biaya/Tarif Pelayanan dengan Meningkatkan publikasi Biaya/Tarif Pelayanan pengujian sesuai dengan tariff PNBP melalui media sosial	31/08/2022	Close
			Unsur Sarana dan prasarana dengan Melengkapi sarana dan prasarana laboratorium	31/12/2022	Close
		Layanan SKE	Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur pelayanan dengan Meningkatkan publikasi alur pelayanan SKE melalui media sosial	31/08/2022	Close
			Unsur Biaya/Tarif Pelayanan dengan Meningkatkan publikasi Biaya/Tarif Pelayanan SKE melalui media sosial	31/08/2022	Close
			Unsur Sarana dan prasarana dengan Melengkapi sarana dan prasarana layanan SKE	31/12/2022	Close
42	Balai POM di Kendari	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publikasi Masif Tentang Alur standar pelayanan melalui kanal infografis pada ruang pelayanan public dan Elektronik"	01/09/2022	Close
			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	Close
			U3. Waktu Penyelesaian Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap waktu penyelesaian layanan informasi dan pengaduan.	29/09/23	Close
		Pengujian	Waktu Penyelesaian Meningkatkan Evaluasi layanan Inovasi Sijempol	Triwulan IV	Close
			U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pembuatan infografis tentang spesifikasi jenis layanan pengujian sampel pihak ketiga	29/09/23	Close
			U3. Waktu Penyelesaian Melakukan monitoring jangka waktu penyelesaian sampel pihak ketiga melalui inovasi si jempol.	29/09/23	Close
43	Balai POM di Ambon	Layanan Informasi dan Pengaduan	Produk Spesifikasi Jenis Layanan Mempublikasikan jenis layanan (Informasi dan Pengaduan) pada leaflet, website dan media sosial; Mengkomunikasikan hasil layanan dengan standard sesuai jenis layanan (Informasi dan Pengaduan)	30/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			Sarana dan Prasarana 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	30/12/2022	Close
			Biaya/Tarif RATL: Mempublikasikan bahwa layanan informasi dan pengaduan di BPOM Ambon tidak dipungut biaya (free), baik di leaflet standard layanan, media sosial dan website	30/12/2022	Close
		Layanan Pengujian	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	30/12/2022	Close
		Produk Spesifikasi Jenis Layanan Mempublikasikan jenis layanan (Pengujian) pada leaflet, website dan media sosial; Mengkomunikasikan hasil layanan dengan standard sesuai jenis layanan (Pengujian)	30/12/2022	Close	
		Sarana dan Prasarana 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	30/12/2022	Close	
42	Balai POM di Pangkalpinang	Pengujian	U3. Waktu Penyelesaian Menginformasikan melalui petugas penerima sampel dan media informasi yang dimiliki tentang timeline pengujian untuk sampel sesuai dengan sasaran mutu yang telah ditetapkan	30/06/2022	Close
			U4. Biaya/ Tarif Sosialisasi Tarif PNBP sesuai dengan PP No 32/2017 melalui Inovasi Pelayanan Publik Yakin Online (Layanan Tracking Online)	30/06/2022	Close
			U6. Kompetensi Pelaksana Pelatihan Service Excellent bagi Petugas Pelayanan Publik	30/06/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	U1. Persyaratan a. Menyediakan brosur persyaratan layanan sertifikasi dalam rangka registrasi b. Inovasi Pelayanan Publik Loker (Layanan E-Book Sertifikasi Online)	30/06/2022	Close
			U4. Biaya/ Tarif Publikasi melalui Baliho diskon 50% untuk biaya pendaftaran registrasi Pangan Olahan untuk UMKM	30/06/2022	Close
			U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan yang ada pada Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi	30/06/2022	Close
			Publikasi Standar Pelayanan melalui berbagai media sosial BPOM di Gorontalo dan di ruang	31/05/2022	Close
43	Balai POM di	Pengujian	Publikasi Standar Pelayanan melalui berbagai media sosial BPOM di Gorontalo dan di ruang	31/05/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
	Gorontalo		layanan publik.		
			Publikasi Standar Pelayanan di Instansi Pemerintah lain Seperti Mall Pelayanan Publik, PTSP Provinsi Gorontalo Perpustakaan Daerah Provinsi Gorontalo	01/07/2022	Close
			Membuat buku saku Standar Pelayanan Publik, disosialisasikan dan dibagikan kepada stake holder dan Masyarakat	30/11/2022	Close
			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	30/06/2022	Close
			Memperbaiki sarana dan prasarana yang tersedia di unit layanan pengaduan Balai POM di Gorontalo	30/12/1930	Close
			Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik	30/11/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	Publikasi Standar Pelayanan melalui berbagai media sosial BPOM di Gorontalo dan di ruang layanan publik.	02/05/2022	Close
			Publikasi Standar Pelayanan di Instansi Pemerintah lain Seperti Mall Pelayanan Publik, PTSP Provinsi Gorontalo Perpustakaan Daerah Provinsi Gorontalo	01/07/2022	Close
			Membuat buku saku Standar Pelayanan Publik, disosialisasikan dan dibagikan kepada stake holder dan Masyarakat	30/11/2022	Close
			Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik	30/11/2022	Close
44	Balai POM di Manokwari	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	11/08/2022	Close
			2. Biaya/ Tarif Melakukan publikasi/sosialisasi standar pelayanan (SP) BPOM Manokwari yang berisi tentang informasi tarif pengujian pihak ketiga	11/08/2022	Close
			3. Kompetensi Pelaksana melakukan perencanaan kompetensi petugas layanan sesuai dengan standart kompetensi yang sudah ditetapkan.	11/08/2022	Close
		2. Layanan Informasi 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	11/08/2022	Close
			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 PNBK BPOM berdasarkan PP No. 32 Tahun 2017	11/08/2022	Close
			3. Sarana dan Prasarana Melakukan peningkatan dan penataan kembali lobi Balai POM di Manokwari yang	11/08/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			merupakan tempat pelayanan publik		
45	Balai POM di Mamuju	Pengujian	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Melakukan publikasi roduk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pengujian (media cetak/publikasi di ruang layanan) dan secara online (subsite, media sosial BPOM Mamuju dan Website SIPPN)	31/12/2022	Close
			2. Sarana dan Prasarana Pembenahan sarana prasarana layanan publik pada ruang Layanan Publik BPOM di Mamuju dan Pengadaan Alat pendukung Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga	31/12/2022	Close
			3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) Publikasi pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut layanan pengujian melalui offline (di ruang pelayanan) dan melalui online (whatsapp, media sosial dan subsite)	31/12/2022	Close
			4. Perilaku Pelaksana (U7) Melaksanakan pelatihan terkait Service Excellent kepada Petugas Layanan Pengujian	31/12/2022	Close
		Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sarana dan Prasarana Pembenahan sarana prasarana layanan publik pada ruang Layanan Publik BPOM di Mamuju	31/12/2022	Close
			2. Persyaratan Pelayanan (U1) Melakukan publikasi persyaratan pelayanan secara offline (media cetak/publikasi di ruang layanan) dan secara online (subsite, media sosial BPOM Mamuju dan Website SIPPN)	31/12/2022	Close
			3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Melakukan publikasi roduk Spesifikasi Jenis Pelayanan (media cetak/publikasi di ruang layanan) dan secara online (subsite, media sosial BPOM Mamuju dan Website SIPPN)	31/12/2022	Close
46	Balai POM di Sofifi	Layanan Informasi dan Pengaduan	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	30/08/2022	Close
			Sarana dan prasarana Pengadaan mesin antrian otomatis	30/09/2022	Close
			Waktu Pelayanan Pemutakhiran Jadwal Petugas melibatkan seluruh kelompok substansi	30/08/2022	Close
			Waktu Penyelesaian Mengoptimalkan tim gerak cepat layanan terpadu BPOM di Sofifi sosialisasi SOP Layanan informasi dan KIE ke TIM GERAK CEPAT ULPK	30/08/2022	Close
			Respon Kecepatan Petugas Mempercepat Tindak Lanjut Terkait Pengaduan	30/09/2022	Close
			49	Balai POM di	Layanan

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
	Tarakan	Informasi dan Pengaduan	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.		
			Pemenuhan/pengadaan brosur/leaflet ULPK dan layanan Balai POM sesuai SK Standar Pelayanan Publik Balai POM Tarakan yang terbaru.	31/12/2022	Close
			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. Serta pemenuhan sarana prasarana pendukung berupa leaflet, brosur atau media-media informasi lainnya	31/12/2022	Close
50	Loka POM di Kota Lubuk Linggau	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Biaya/ Tarif Melakukan sosialisasi melalui media elektronik tentang PNBP Tarif Pendaftaran Produk Obat dan Makanan di Badan POM	31/8/2022	Close
			2. Waktu Penyelesaian aq a. Melakukan sosialisasi kembali terkait Jam Layanan melalui WhatsApp, medsos dan website b. Menyusun media informasi yang memuat SLA layanan c. Melakukan sosialisasi terkait media informasi SLA layanan yang telah dibuat	31/8/2022	Close
			3. Sarana dan prasarana Menambah sarana dan prasarana dalam mendukung pendaftaran produk obat dan makanan	31/8/2022	Close
51	Loka POM di Kabupaten Banyumas	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Biaya/Tarif Melakukan sosialisasi melalui media elektronik tentang PNBP Tarif Pendaftaran Produk Obat dan Makanan di Badan POM	05/09/2022	Close
			2. Waktu Penyelesaian a. Melakukan sosialisasi kembali terkait Jam Layanan melalui WhatsApp, medsos dan website b. Menyusun media informasi yang memuat SLA layanan c. Melakukan sosialisasi terkait media informasi SLA layanan yang telah dibuat	06/09/2022	Close
			3. Sarana dan Prasarana Menambah sarana dan prasarana dalam mendukung pendaftaran produk obat dan makanan	07/09/2022	Close
52	Loka POM di Kota Baubau	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan Melakukan sosialisasi terhadap prosedur penerimaan layanan di Loka POM di Kota Baubau	30/12/2022	Close
			2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Memperbaharui alur permintaan informasi yang ada pada ruang ULPK	12/05/2023	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			3. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Membuat infografis timeline pengaduan Loka POM di Kota Baubau	12/05/2023	Close
53	Loka POM di Kabupaten Bogor	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan Pelayanan Merencanakan untuk survei selanjutnya dapat dilakukan penjelasan secara menyeluruh kepada konsumen dan melatih petugas untuk melaksanakan survei.	30/11/2022	Close
			2. Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan Membuat dan mencetak flyer dan leaflet mengenai prosedur dan mekanisme registrasi produk	31/12/2022	Close
			3. Sarana dan Prasarana Penyediaan fasilitas berupa dispenser air minum dan rak buku untuk kenyamanan konsumen ketika menunggu antrian konsultasi	28/02/2023	Close
			1. Persyaratan Pelayanan Merencanakan untuk survei selanjutnya dapat dilakukan penjelasan secara menyeluruh kepada konsumen dan melatih petugas untuk melaksanakan survei.	30/11/2022	Close
			2. Sarana dan Prasarana Melakukan perencanaan pengadaan fasilitas berupa dispenser air minum dan rak buku melalui POK 2023	28/02/2023	Close
			3. Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan Membuat dan mencetak flyer dan leaflet mengenai prosedur dan mekanisme registrasi produk	31/12/2022	Close
54	Loka POM di Kota Dumai	Layanan Informasi dan Pengaduan	Penyampaian informasi lebih detail terkait biaya. Tarif kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan, bukan biaya/ tarif untuk mendaftarkan produk izin edar.	31/12/2022	Close
			Peningkatan sosialisasi terkait proses registrasi produk Obat dan Makanan di BPOM	31/07/2022	Close
			Melakukan peningkatan sarana dan prasarana berupa penataan kembali ruang ULPK sehingga memberikan kenyamanan kepada konsumen.	30/11/2022	Close
			Penyampaian informasi lebih detail terkait biaya. Tarif kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan, bukan biaya/ tarif untuk mendaftarkan produk izin edar.	31/12/2022	Close
55	Loka POM di Kabupaten Ende	Pengujian	1. Persyaratan a. Peningkatan sosialisasi mengenai persyaratan pengujian melalui media sosial/leaflet b. Mencetak/membuat daftar harga pengujian pihak ke-3	31/12/2022	Close
			2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Peningkatan sosialisasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pengujian melalui media sosial/leaflet	31/12/2022	Close
			3. Waktu Penyelesaian Peningkatan sosialisasi mengenai waktu penyelesaian pengujian sampel pihak ke-3	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			melalui media sosial/leaflet		
		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	31/12/2022	Close
			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 direncanakan di semester 2 akan dilakukan kembali sebanyak 5 kali layanan KIE secara offline	31/12/2022	Close
			3. Perilaku pelaksana Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent atau pelatihan pelayanan publik	31/12/2022	Close
56	Loka POM di Kabupaten Jember	2. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Melakukan pendampingan kepada pelaku usaha	30/06/2022	Close
			2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Melakukan update terhadap produk informasi sesuai dengan peraturan yang terbaru	31/10/2022	Close
			3. Waktu Penyelesaian Melakukan sosialisasi kembali terkait Jam Layanan melalui WhatsApp, medsos dan website	31/12/2022	Close
			4. Waktu Penyelesaian Menyusun media informasi yang memuat SLA layanan	31/10/2022	Close
			5. Waktu Penyelesaian Melakukan sosialisasi kembali terkait SLA layanan	31/12/2022	Close
			6. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Mengoptimalkan fitur contact pada akun media sosial	31/10/2022	Close
			7. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Membuat media informasi terkait kanal layanan informasi dan pengaduan yang tersedia	31/10/2022	Close
			8. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Mensosialisasikan produk informasi sesuai dengan peraturan yang terbaru terkait Obat dan Makanan, melalui katalog Whatsapp dan media informasi di website serta medsos	31/12/2022	Close
			9. Saran: Semoga pengajuan sertifikasi dapat dipercepat prosesnya - Melakukan sosialisasi kembali terkait SLA layanan	31/12/2022	Close
			10. Saran: Dibuatkan jadwal Sosialisasi terkait pembaruan informasi keamanan pangan atau hal lain yang berkaitan dengan industrial konsumsi yang dilakukan secara reguler ke pihak2 terkait - Menambahkan fitur Highlight Story per kategori	31/12/2022	Close
			11. Sosialisasi mengenai seluruh layanan yg disediakan oleh BPOM harus lebih masif lagi di	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			sosmed - Update Katalog WhatsApp dan media informasi di website serta medsos		
			12. Lebih aktif memberikan edukasi terkait regulasiregulasi terbaru kepada setiap stakeholder yang terkait pada proses rangkaian distribusi obat agar tidak terjadi penyalahgunaan obat dan kerugian di satu pihak stake holder - Membuat media informasi terkait regulasi terbaru Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif	31/12/2022	Close
			13. Lebih aktif memberikan edukasi terkait regulasiregulasi terbaru kepada setiap stakeholder yang terkait pada proses rangkaian distribusi obat agar tidak terjadi penyalahgunaan obat dan kerugian di satu pihak stake holder - Menambahkan link yang terkoneksi dengan akun - akun Direktorat Standardisasi terkait pada media sosial Loka POM di Kabupaten Jember	31/10/2022	Close
			14. Untuk dapatnya disediakan media informasi pelayanan dan dapat disebarakan dapat melalui dinkes maupun puskesmas - Diberikan media informasi berupa media cetak (xbanner dan leaflet) kepada Dinas Kesehatan di wilayah kerja Loka POM Jember	30/06/2022	Close
			15. 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 usia muda tersebut memiliki pemahaman tentang alur dan prosedur pelayanan publik di loka pom - Dilakukan sosialisasi media elektronik berupa SMS Blast dan radio dengan sasaran recipient kelompok usia diatas 15 tahun	31/07/2022	Close
			16. 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 usia muda tersebut memiliki pemahaman tentang alur dan prosedur pelayanan publik di loka pom - Dilakukan perencanaan kegiatan KIE Tahun 2022 dengan sasaran kelompok usia 18-30	31/12/2022	Close
57	Loka POM di Kabupaten Kediri	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sarana Prasarana a. Menyediakan air mineral dan permen untuk konsumen b. Mengusulkan penambahan sofa ruang tunggu, charging corner, rak majalah dan AC	30/11/2022	Close
			2. Persyaratan Membuat media informasi tentang persyaratan dan alur pelayanan melalui infografis instagram, stand banner, dan flyer.	30/11/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan Membuat list hasil layanan yang diberikan di ruang layanan dan sosial media	30/11/2022	Close
58	Loka POM di Kabupaten Mimika	Layanan Informasi dan Pengaduan	Meningkatkan keterjangkauan akses informasi untuk obat dan makanan aman melalui KIE Keliling ,Iklan Media cetak, elektronik dan media tayang	01/12/2022	Close
			Meningkatkan komitmen petugas dalam menerapkan budaya pelayanan publik dengan 5S salah satunya melalui pembelajaran di UPT percontohan dengan pelayanan publik prima.	02/12/2022	Close
			Memberikan pemahaman yang lebih kepada pelaku usaha terkait proses beserta timeline dalam rangka sertifikasi dan registrasi produk obat dan makanan.	02/12/2022	Close
59	Loka POM di Kota Surakarta	Layanan Informasi dan Pengaduan	Rencana aksi tindak lanjut untuk unit pelayanan dengan nilai terendah : 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	31/07/2022	Close
			Rencana aksi tindak lanjut untuk unit pelayanan dengan nilai terendah : Persyaratan Membuat leaflet Registrasi Pangan Olahan yang mengacu pada NIB RBA (Pengajuan Sertifikat CPPOB) untuk konsumen pelaku usaha pangan	31/07/2022	Close
			Rencana aksi tindak lanjut untuk unit pelayanan dengan nilai terendah : Sistem, Mekanisme dan Prosedur 3. Melaksanakan Jemput Bola Desk Registrasi CPPOB pada tanggal 22 Juni 2022 untuk pendampingan pelaku usaha dalam mengajukan Sertifikat CPPOB 4. 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 5. Membuka klinik konsultasi di Hetero Space Surakarta pada tanggal 27 Mei 2022 untuk memudahkan pelaku usaha melakukan konsultasi registrasi obat dan Makanan 6. Sosialisasi dan konsultasi registrasi pada pameran Tourism, Craft, Trading And Investment Expo di Solo Grand Mall pada tanggal 26-29 Mei 2022	31/07/2022	Close
60	Loka POM di Kabupaten Tangerang	Layanan Informasi dan Pengaduan	Memperbaharui Informasi yang ada pada Chatbot	30/11/2022	Close
			Membuat video/infografis tentang standar minimal layanan yang diberikan	30/11/2022	Close
			Mengubah layout ruang konsultasi Loka POM di Kabupaten Tangerang	30/11/2022	Close
61	Loka POM di Kota Tasikmalaya	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Waktu Penyelesaian Membuat chatbot di Whatsapp yang dapat memberikan informasi kepada konsumen selama 24 jam	31/07/2022	Close
			2. Biaya/Tarif	31/07/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			Membuat daftar biaya tarif pelayanan registrasi dan sertifikasi obat dan makanan berdasarkan PP No. 32 Tahun 2017		
			3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Membuat leaflet mengenai jenis layanan di UPT beserta persyaratan dan outputnya	31/07/2022	Close
62	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	Layanan Informasi dan Pengaduan	Melakukan peningkatan sarana dan prasarana berupa penambahan TV diruang ULPK sehingga memberikan kenyamanan kepada konsumen	31/12/2022	Close
			Setiap pegawai mengikuti kegiatan pelatihan pelayanan public agar kompetensi pelaksana meningkat dan dilakukan diseminasi mengenai pelayanan public kepada front liner seperti satpam	31/12/2022	Close
			Meningkatkan informasi produk layanan (berupa leaflet, brosur) di ruang ULPK Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	31/12/2022	Close
63	Loka POM di Kota Palopo	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Penanganan Pengaduan, 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	31/12/2022	Close
			2. Persyaratan Melakukan sosialisasi terhadap prosedur penerimaan layanan di Loka POM di Kota Palopo	31/12/2022	Close
			3. Sarana dan Prasarana Penataan ulang ruang layanan ULPK dan melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat di lapangan	31/12/2022	Close
64	Loka POM di Kota Tanjung Pinang	Layanan Informasi dan Pengaduan	Meningkatkan kompetensi petugas terkait penerapan e-sertifikasi dengan melakukan koordinasi ke Balai POM di Batam	11/04/2022	Close
			Peningkatan kompetensi petugas dengan mengikuti Bimbingan Teknis Fasilitator Pendampingan UMKM Kosmetik dengan materi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) pada Tanggal 21 – 22 Maret 2022	22/03/2022	Close
			Meningkatkan kompetensi petugas dengan mengikuti Pelatihan Penyuluh Keamanan Pangan Pertama pada Tanggal 10-15 Maret 2022	15/03/2022	Close
			Melengkapi sarana prasarana di ULPK seperti leaflet tata cara pendaftaran / registrasi dan contoh dokumen persyaratan pengajuan pendaftaran melalui link (online)	31/08/2022	Close
65	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	Layanan Informasi dan Pengaduan	unsur: Persyaratan Melakukan penjelasan dahulu bagaimana tata cara pengisian form survey digunakan untuk menilai layanan permintaan informasi yang diberikan oleh petugas, bukan survey mengenai syarat pendaftaran produk (permintaan informasi pendaftaran produk), Agar pengisi survey tidak gagal paham.	01/08/2022	Close
			unsur sarana dan prasarana Mengusulkan pengadaan meja dan bangku khusus tamu dan pengajuan alat pengolah data untuk dapat mengakses informasi lebih cepat	30/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			unsur: sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan penjelasan dahulu bagaimana tata cara pengisian form survey digunakan untuk menilai layanan permintaan informasi yang diberikan oleh petugas, bukan survey mengenai mekanisme dan prosedur pendaftaran produk (permintaan informasi pendaftaran produk), Agar pengisi survey tidak gagal paham.	01/08/2022	Close
66	Loka POM di Kota Payakumbuh	Layanan Informasi dan Pengaduan	Menyediakan media informasi terkait pendaftaran obat dan makanan terbaru	31/12/2022	Close
			Membuat video/infografis tentang standar minimal layanan yang diberikan	31/12/2022	Close
			Menyediakan komputer pelayanan publik di ULPK untuk mempermudah mengelola pengaduan	31/12/2022	close
67	Loka POM di Kabupaten Buleleng	Layanan Informasi dan Pengaduan	Peningkatan sosialisasi terkait proses registrasi produk Obat dan Makanan di BPOM	12/05/2023	Close
			Penyampaian informasi terkait alur pelayanan di Loka POM di Kabupaten Buleleng melalui X-Banner	01/09/2022	Close
			Melakukan maintenance koneksi internet secara berkala	01/08/2022	Close
68	Loka POM di Tanjung Balai	Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> Memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait jenis layanan yang dimaksud pada saat survei dan meningkatkan sosialisasi mengenai persyaratan registrasi, terutama pangan olahan (Pelaksanaan Sosialisasi Registrasi Pangan Olahan dalam rangka Jemput Bola Registrasi Pangan Olahan tanggal 28 September 2022) Memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait jenis dan tarif layanan yang dimaksud pada saat survei dan meningkatkan sosialisasi peraturan terkait tarif layanan (PP No 32 Tahun 2017) Menyusun Standar Pelayanan serta mensosialisasikan Standar Pelayanan tersebut kepada masyarakat dan pelaku usaha 	31/12/2022	Close
69	Loka POM di Kabupaten Toba	Layanan Informasi dan Pengaduan	Memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait jenis layanan yang dimaksud pada saat survei dan meningkatkan sosialisasi mengenai persyaratan registrasi, terutama registrasi pangan olahan	31/12/2022	Close
			Memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait jenis dan tarif layanan yang dimaksud pada saat survei dan meningkatkan sosialisasi peraturan terkait tarif layanan (PP No 32 Tahun 2017)	31/12/2022	Close
			Menyusun Standar Pelayanan serta mensosialisasikannya pada masyarakat	31/12/2022	Close
70	Loka POM di Kabupaten Dharmasraya	Layanan Informasi dan Pengaduan	Menyediakan media informasi terkait pendaftaran obat dan makanan terbaru	31/12/2022	Close
			Membuat video/infografis tentang standar minimal layanan yang diberikan	31/12/2022	Close
			Mengubah layout ruang konsultasi Loka POM di Kabupaten Dharmasraya	31/12/2022	Close
71	Loka POM di Kabupaten	Layanan Informasi dan	Memberikan sosialiasi terkait standar pelayanan publik di Badan POM	30/09/2022	Close
			Memberikan sosialisasi terkait alur mekanisme pelayanan publik di Badan POM	30/09/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
	Belitung	Pengaduan	Memberikan pemahaman terkait alur registrasi produk dan perbandingan dengan penyelesaian tindak lanjut permintaan informasi / pengaduan	30/12/2022	Close
72	Loka POM di Kabupaten Sanggau	Layanan Informasi dan Pengaduan	Publikasi biaya layanan di media sosial Loka POM di Kab. Sanggau	30/11/2022	Close
			Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sarana dan prasarana yang tersedia	30/11/2022	Close
			Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	30/11/2022	Close
			Mengoptimalkan penyebaran informasi di kecamatan-kecamatan yang ada di Kab. Sanggau menggunakan media-media yang bervariasi	31/12/2022	Close
73	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan Membuat Sticker Tentang Tata Cara Sertifikasi Pangan Olahan di BPOM yang didalamnya memuat dokumen yang dipersyaratkan untuk pengurusan Sertifikasi dan dibagikan kepada pelaku usaha.	31/07/2022	Close
			2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Membuat postingan di sosial media UPT mengenai jenis layanan yang ada di BPOM	30/11/2022	Close
			3. Sarana dan Prasarana a. Mengubah posisi ruang ULPK menjadi lebih nyaman untuk konsumen. b. Membuat papan ULPK yang menarik dan memuat Informasi tentang saluran informasi yang dapat diakses oleh konsumen untuk memperoleh informasi seputar obat dan makanan. c. Membuat Peta Wilayah Pengawasan Loka POM di Kab. Kepl. Sangihe yang menarik dan informatif.	31/07/2022	Close
74	Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai	Layanan Informasi dan Pengaduan	Setiap pegawai mengikuti kegiatan pelatihan pelayanan publik dasar	30/12/2022	Close
			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	30/12/2022	Close
			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	31/01/2022	Close
75	Loka POM di Kabupaten Merauke	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, mekanisme, dan prosedur Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.	31/10/2022	Close
			2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Melakukan simplifikasi alur pelayanan.	31/10/2022	Close
			3. Sarana dan Prasarana Melakukan peningkatan sarana dan prasarana berupa penataan kembali ruang ULPK sehingga memberikan kenyamanan kepada konsumen.	30/11/2022	Close
76	Loka POM di Kabupaten Aceh	Layanan Informasi dan	1. Sarana dan Prasarana Optimalisasi Pelayanan dengan memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada.	01/07/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
	Tengah	Pengaduan	2. Produk Spesifikasi Jenis Layanan Evaluasi dan sinkronisasi antara pertanyaan atau permintaan layanan dengan jawaban/informasi yang petugas berikan	01/07/2022	Close
			3. Waktu Pelayanan Memberikan pemahaman terkait waktu ketika menyampaikan kuesioner	01/07/2022	Close
77	Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan	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	30/09/2022	Close
			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	30/09/2022	Close
			3. Sarana dan Prasarana Optimalisasi pelayanan dengan memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada serta menjaga kebersihan dan kerapihannya	30/09/2022	Close
78	Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir	Layanan Informasi dan Pengaduan	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	17/07/2022	Close
79	Loka POM di Kota Sungai Penuh	Layanan Informasi dan Pengaduan	Membuat Pendampingan yang <i>face to face</i> langsung kepada Pelaku Usaha	31/08/2022	Close
			Dibuatkan Leaflet terkait daftar PNBPN dari tarif registras	31/08/2022	Close
			Membuat video/infografis tentang standar minimal layanan yang diberikan	31/08/2022	Close
80	Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pembuatan standar pelayanan, serta mempublikasikan melalui media sosial dan ruang Layanan Publik (ULPK) agar dapat diketahui masyarakat.	31/08/2022	Close
			2. Waktu Penyelesaian Menginformasikan kepada masyarakat terkait hasil tindak lanjut pengaduan.	31/08/2022	Close
			3. Sarana dan Prasarana Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui Layanan Publik Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang di Mal Pelayanan Publik (MPP)	29/07/2022	Close
81	Loka POM di Kabupaten Bima	Layanan Informasi dan Pengaduan	Melakukan Pembelian Unit Handphone (Bekas) untuk Unit Layanan Pengaduan Konsumen(ULPK) Loka POM di Kabupaten Bima	31/12/2022	Close
			Mengikuti pelatihan pelayanan publik untuk seluruh petugas	31/12/2022	Close
82	Loka POM di Kota Balikpapan	Layanan Informasi dan	1. Produk Spesifikasi Menyiapkan brosur terkait registrasi Obat dan Makanan dan leaflet sebagai media	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
		Pengaduan	informasi		
			2. Waktu Penyelesaian Meningkatkan layanan secara online melalui nomor WA Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kota Balikpapan	31/12/2022	Close
			3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Mengikuti pelatihan pelayanan publik untuk seluruh petugas	31/12/2022	Close
83	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Perlu dilakukan bimbingan teknis prosedur layanan seperti layanan perizinan di BADAN POM b. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala berkaitan dengan efektifitas terhadap sistem, mekanisme dan prosedur yang berlaku	31/12/2022	Close
			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	31/12/2022	Close
			3. Kompetensi Pelaksana Memberikan pelatihan kepada petugas berkenaan pelayanan publik atau <i>service excellent</i>	31/12/2022	Close
84	Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sarana dan Prasarana Meningkatkan prasarana pelayanan publik dengan televisi untuk menampilkan informasi mengenai jenis layanan Loka POM di Kabupaten kotawaringin Barat	02/01/2023	Close
			2. Waktu Penyelesaian a. Membuat booklet standar waktu pelayanan yang diberikan sesuai jenis pelayanan. b. Melakukan koordinasi dengan operator pusat untuk proses pelayanan registrasi produk ke Badan POM	02/01/2023	Close
			3. Biaya /Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan Pengaduan dan Masukan a. Membuat booklet untuk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan serta biaya yang harus dikeluarkan apabila mendapat jenis pelayanan sertifikasi produk b. Sosialisasi prosedur pelayanan di media sosial supaya masyarakat mengetahui spesifikasi jenis pelayanan, biaya/tarif dan penanganan pengaduan dan masukan secara transparan	02/01/2023	Close
			4. Waktu Pelayanan Membuat booklet atau selebaran standar pelayanan yang memuat standar pelayanan agar pelanggan mengetahui waktu pelayanan yang dilakukan pada UPT		
85	Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. Mencetak alur pelayanan di ruang ULPK b. Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap alur pelayanan	29/07/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			2. Biaya/Tarif Mempublikasikan biaya/tarif pelayanan di ruang ULPK dan media sosial	29/07/2022	Close
			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	29/07/2022	Close
86	Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan - Membuat panduan untuk petugas dalam melakukan pelayanan kepada konsumen - Membuat infografis dan memberikan informasi terkait persyaratan pelayanan pada saat melakukan pelayanan kepada konsumen Melakukan sosialisasi dan implementasi terkait panduan yang telah dibuat	29/07/2022	Close
			2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur - Membuat panduan untuk petugas dalam menjelaskan prosedur/alur pelayanan kepada konsumen yang telah tersedia - Melakukan sosialisasi dan implementasi terkait panduan yang telah dibuat	29/07/2022	Close
			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)	18/07/2022	Close
			4. Produk Spesifikasi Jenis Layanan - Membuat panduan untuk petugas dalam menjelaskan produk pelayanan kepada konsumen - Membuat infografis dan memberikan informasi terkait produk pelayanan pada saat melakukan pelayanan kepada konsumen - Melakukan sosialisasi dan implementasi terkait panduan yang telah dibuat.	29/07/2022	Close
87	Loka POM di Kabupaten Banggai	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan 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.	12/09/2022	Close
			2. Biaya/ Tarif Mempublikasikan biaya/tarif pelayanan di ruang ULPK	12/09/2022	Close
			3. Sarana dan Prasarana Menggunakan handphone pribadi pegawai untuk penggunaan Whatsapp Layanan ULPK Loka POM di Kab. Banggai	12/09/2022	Close
88	Loka POM di Kabupaten Sorong	Layanan Informasi dan Pengaduan	Telah disusun rencana pengembangan kompetensi petugas pelayanan publik di awal tahun, namun masih menunggu undangan pelaksanaan dari pusat	31/12/2022	Close
			Selama periode Januari - Maret 2022, Loka POM Sorong belum menerima laporan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung, melalui media sosial maupun nomor	31/12/2022	Close

No	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rencana Aksi
			<p>kontak Loka, selama ini hanya berupa permintaan informasi.</p> <p>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.</p>	31/12/2022	Close



**INSPEKTORAT UTAMA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**