

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I TAHUN 2024



Gedung
Athena



BADAN POM

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 2023	3
B. Rekomendasi atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BPOM Tahun 2023	4
Bab III – Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut	5
A. Pelaksanaan	5
B. Hasil Monitoring dan Evaluasi	5
Bab IV – Penutup	7
A. Kesimpulan	7
B. Apresiasi	7
Lampiran 1	8
Matriks Ringkasan Pemantauan Rencana Aksi/Tindak Lanjut atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sampai dengan Semester I tahun 2024	8
Lampiran 2	12
Matriks Rincian Hasil Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sampai dengan Semester II Tahun 2023 Per Unit Pelayanan Publik	12

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.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Teknis pelaksanaan survei kepada pelanggan diatur dengan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Indonesia, maka BPOM juga wajib menyelenggarakan SKM atas pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, telah dilakukan pengukuran atas kepuasan

masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

Selanjutnya, sebagai upaya perbaikan kinerja layanan publik secara berkelanjutan, BPOM menindaklanjuti hasil SKM dengan menyusun rencana aksi/tindak lanjut perbaikan. Selanjutnya, dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap rencana aksi/tindak lanjut hasil SKM untuk mengetahui apakah pelaksanaan tindak lanjut telah sesuai dengan rencana.

B. Dasar Hukum Pelaksanaan SKM

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.02/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 2023.

D. Tujuan Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 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; dan
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 2023

Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM Tahun 2023 dilaksanakan pada 91 Unit Pelayanan Publik (UPP) dengan rincian 18 (delapan belas) unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat, 42 (empat puluh dua) Balai Besar/Balai POM, dan 31 (tiga puluh satu) Loka POM. Responden keseluruhan yaitu 8.937 pengguna layanan yang menghasilkan nilai SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik BPOM sebesar **92,22 (sembilan puluh dua koma dua puluh dua)**, atau mencapai 102,07% dari target yang telah ditetapkan sebesar 90,35 (sembilan puluh koma tiga puluh lima). Dengan demikian, berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, mutu pelayanan BPOM mendapatkan **kategori A** dengan persepsi kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**. Hasil SKM BPOM tahun 2023 per masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut:



Berdasarkan data di atas, **seluruh unsur pelayanan** telah berada pada *range* mutu pelayanan **kategori A** dengan persepsi kinerja **Sangat Baik**. Namun, 3 (tiga) unsur terendah tetap menjadi prioritas untuk ditingkatkan nilainya, yaitu: **U1 (persyaratan pelayanan)** dengan nilai 90,53; **U2 (prosedur pelayanan)** dengan nilai 91,14; dan **U9 (sarana dan prasarana)** dengan nilai 91,20.

B. Rekomendasi atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

Rekomendasi atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 kepada masing-masing UPP yaitu menyusun rencana aksi tindak lanjut untuk 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dengan memperhatikan saran/masukan responden.

BAB III

PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI TINDAK LANJUT

A. Pelaksanaan

1. Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 dilakukan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik, Biro Hukum dan Organisasi selaku unit kerja yang mengampu pengelolaan pelayanan publik di lingkup BPOM, termasuk pengelolaan pelaksanaan SKM BPOM.
2. Monitoring dan evaluasi tindak lanjut dilakukan pada 91 UPP dengan rincian 18 unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat, 21 Balai Besar POM, 21 Balai POM, dan 31 Loka POM yang telah melaksanakan SKM pada tahun 2023. Seluruh UPP di lingkungan Badan POM telah menyampaikan rencana aksi beserta data dukungannya melalui aplikasi SAPA APIP (Sistem Aplikasi Terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah).
3. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi tindak lanjut berdasarkan data yang disampaikan melalui aplikasi SAPA APIP, dengan *cutoff* untuk TL Semester 1 Tahun 2024 per tanggal 30 Juni 2024.

B. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Berdasarkan monitoring dan evaluasi per Semester I Tahun 2024 atas Rencana Aksi/ Tindak Lanjut (RATL) hasil SKM tahun 2023, telah terdapat **376 RATL yang telah sesuai rekomendasi**, atau sebesar **93,07%** dari total 404 RATL yang disampaikan. Rincian penyelesaian RATL per kelompok UPP sebagai berikut:

No.	Kelompok UPP	Jumlah UPP	Jumlah RATL	Sesuai Rekomendasi	Persentase
1	UPP Pusat	18	103	103	100%
2	UPP Balai Besar POM	21	68	65	95,59%
3	UPP Balai POM	21	97	88	90,72%
4	UPP Loka POM	31	136	120	88,24%
Total		91	404	376	93,07%

Rincian hasil monitoring dan evaluasi RATL hasil SKM per UPP disajikan pada Lampiran 1 dan 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 2023 sebesar 92,22 dan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023. Seluruh Unit Pelayanan Publik (91 UPP) telah menyampaikan RATL terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan pada setiap jenis pelayanan. Berdasarkan monitoring dan evaluasi per Semester I Tahun 2024 atas Rencana Aksi/ Tindak Lanjut (RATL) hasil SKM tahun 2023, telah terdapat 376 RATL yang telah sesuai rekomendasi, atau sebesar 93,07% dari total 404 RATL yang disampaikan.

B. Rekomendasi

UPP yang masih belum menindaklanjuti RATL maupun yang belum melengkapi bukti dukung pelaksanaan RATL, agar segera melaksanakan RATL sesuai rencana dan melaporkan bukti dukung pelaksanaannya melalui aplikasi Sapa APIP. Selanjutnya, seluruh UPP diharapkan tetap menjaga konsistensi, meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di unit masing-masing, serta mengimplementasikan inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan agar mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai penerima layanan serta dapat menciptakan pelayanan publik yang prima.

Jakarta, 18 Juli 2024

Badan Pengawas Obat dan Makanan

Sekretariat Utama,



Rita Mahyona, Apt., M.Si

Lampiran 1

Matriks Ringkasan Pemantauan Rencana Aksi/Tindak Lanjut atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sampai dengan Semester I tahun 2024

No	Unit Pelayanan	Jumlah Rencana Aksi	Status <i>Close</i> Tindak Lanjut SKM	
			Jumlah	Persentase (%)
1	Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	6	6	100%
2	Direktorat Registrasi Obat	7	7	100%
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	9	9	100%
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	3	3	100%
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	3	3	100%
6	Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	6	6	100%
7	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	15	15	100%
8	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	3	3	100%
9	Direktorat Pengawasan Kosmetik	3	3	100%
10	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	3	3	100%
11	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	11	11	100%
12	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	3	3	100%
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	3	3	100%

14	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	5	5	100%
15	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	4	4	100%
16	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	3	3	100%
17	Biro Hukum dan Organisasi	3	3	100%
18	Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan	3	3	100%
19	Balai Besar POM di Banda Aceh	3	3	100%
20	Balai Besar POM di Medan	3	3	100%
21	Balai Besar POM di Padang	3	3	100%
22	Balai Besar POM di Pekanbaru	2	2	100%
23	Balai Besar POM di Palembang	3	-	0%
24	Balai Besar POM di Bandar Lampung	2	2	100%
25	Balai Besar POM di Serang	3	3	100%
26	Balai Besar POM di Jakarta	3	3	100%
27	Balai Besar POM di Bandung	3	3	100%
28	Balai Besar POM di Semarang	3	3	100%
29	Balai Besar POM di Yogyakarta	4	4	100%
30	Balai Besar POM di Surabaya	3	3	100%
31	Balai Besar POM di Pontianak	3	3	100%
32	Balai Besar POM di Palangka Raya	8	8	100%
33	Balai Besar POM di Banjarmasin	4	4	100%
34	Balai Besar POM di Samarinda	3	3	100%
35	Balai Besar POM di Denpasar	3	3	100%
36	Balai Besar POM di Mataram	3	3	100%
37	Balai Besar POM di Makassar	3	3	100%
38	Balai Besar POM di Manado	3	3	100%
39	Balai Besar POM di Jayapura	3	3	100%
40	Balai POM di Batam	4	4	100%
41	Balai POM di Jambi	5	5	100%
42	Balai POM di Bengkulu	3	-	0%
43	Balai POM di Pangkalpinang	3	3	100%

44	Balai POM di Tarakan	3	3	100%
45	Balai POM di Kupang	4	4	100%
46	Balai POM di Palu	3	3	100%
47	Balai POM di Mamuju	3	3	100%
48	Balai POM di Kendari	3	3	100%
49	Balai POM di Gorontalo	3	3	100%
50	Balai POM di Sofifi	3	-	0%
51	Balai POM di Ambon	3	3	100%
52	Balai POM di Manokwari	3	3	100%
53	Balai POM di Payakumbuh	5	5	100%
54	Balai POM di Tangerang	3	3	100%
55	Balai POM di Bogor	12	9	75%
56	Balai POM di Tasikmalaya	5	5	100%
57	Balai POM di Surakarta	3	3	100%
58	Balai POM di Kediri	3	3	100%
59	Balai POM di Jember	20	20	100%
60	Balai POM di Palopo	3	3	100%
61	Loka POM di Kab. Aceh Selatan	3	3	100%
62	Loka POM di Kab. Aceh Tengah	3	3	100%
63	Loka POM di Kab. Toba	3	1	33,33%
64	Loka POM di Kota Tanjung Balai	4	4	100%
65	Loka POM di Kota Tanjung Pinang	3	3	100%
66	Loka POM di Kab. Bungo	3	3	100%
67	Loka POM di Kab. Dharmasraya	3	3	100%
68	Loka POM di Kab. Indragiri Hulu	3	3	100%
69	Loka POM di Kota Dumai	3	3	100%
70	Loka POM di Kab. Rejang Lebong	3	1	33,33%
71	Loka POM di Kab. Belitung	6	6	100%
72	Loka POM di Kota Lubuklinggau	3	3	100%
73	Loka POM di Kab. Tulangbawang	3	3	100%
74	Loka POM di Kab. Banyumas	5	5	100%
75	Loka POM di Kab. Sanggau	6	6	100%
76	Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat	2	2	100%

77	Loka POM di Kab. Tabalong	11	11	100%
78	Loka POM di Kab. Tanah Bumbu	10	7	70%
79	Loka POM di Kota Balikpapan	4	4	100%
80	Loka POM di Kab. Buleleng	5	5	100%
81	Loka POM di Kab. Bima	3	2	66,66%
82	Loka POM di Kab. Manggarai Barat	6	4	66,66%
83	Loka POM di Kab. Ende	3	3	100%
84	Loka POM di Kab. Banggai	3	3	100%
85	Loka POM di Kota Baubau	3	3	100%
86	Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe	7	7	100%
87	Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar	3	3	100%
88	Loka POM di Kab. Pulau Morotai	9	9	100%
89	Loka POM di Kab. Sorong	3	2	66,66%
90	Loka POM di Kab. Mimika	3	2	66,66%
91	Loka POM di Kab. Merauke	7	7	100%

Lampiran 2

Matriks Rincian Hasil Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sampai dengan Semester I Tahun 2024 Per Unit Pelayanan Publik

A. UPP Pusat

No	UPP Pusat	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
1	Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	1	Dilakukan tinjau ulang standar pelayanan termasuk baku mutu waktu penyelesaian layanan	29-Dec-2023	Close
		2	Seluruh petugas pelaksana layanan telah mengikuti modul pelatihan pelayanan publik di IDEAS BPOM	29-Dec-2023	Close
		3	Penyediaan kotak saran dan pengaduan pada loket pelayanan publik di Gedung Athena BPOM Lantai 1	29-Dec-2023	Close
		4	Pembaruan Frequently Asked Question (FAQ) di subsite standarobat.pom.go.id	29-Dec-2023	Close
		5	Tidak dilakukan pembatasan pertanyaan untuk Farmakope, Metode Analisis, dan SONK pada subsite standarobat.pom.go.id (pembatasan hanya berlaku pada April-Juni 2023)	29-Dec-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		6 Dilakukan pengembangan subsite standarobat.pom.go.id, termasuk termasuk sistem notifikasi terkait tanggapan pertanyaan maupun konsultasi melalui notifikasi pesan ke gawai pengguna (whatsapp message).	29-Dec-2023	Close
2	Direktorat Registrasi Obat	1 Melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan terkait migrasi aplikasi pengajuan Certificate of Pharmaceutical Product ke aplikasi e-bpom.pom.go.id	31-Dec-2023	Close
		2 Melakukan sosialisasi persyaratan tambahan terkait Keputusan Menkes No. HK.01.07/MENKES/158/2023 tentang Suplemen II Farmakope Indonesia Edisi VI untuk produk sirup	6-Jun-2023	Close
		3 Melakukan sosialisasi tentang pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dan pengertian unsur -unsur yang dinilai melalui media sosial	31-Dec-2023	Close
		4 Melakukan pembahasan hasil SKM kepada pelanggan dengan nilai SKM yang terendah (SAS/ CPP)	31-Mar-2024	Close
		5 Menyusun buku QnA terkait Layanan Special Access Scheme	31-Dec-2023	Close
		6 Membuat usulan penambahan evaluator dalam Tim Kerja Special Access Scheme	31-Dec-2023	Close
		7 Melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi untuk tindak lanjut nota dinas yang telah dikirimkan 1 Agustus 2023 terkait perbaikan aplikasi e-bpom	31-Dec-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	1. Dilakukan update publikasi informasi Desk Prasertifikasi di media sosial dan subsite yang mencakup tahapan dan daftar dokumen 2. Sosialisasi template jawaban email dari petugas pelayanan publik, untuk menghindari makna ambigu pada email respon.	30-Sep-2023	Close
		1. Penunjukan PIC monitoring layanan publik, yang untuk reminder timeline layanan mencakup proses screening 2. Akan dilakukan desk evaluasi secara berkala, baik di kantor maupun di luar kantor (misal dilakukan Desk tanggal 31 Agustus dan 1 September 2023 di Depok)	30-Sep-2023	Close
		Pengembangan e-sertifikasi pada modul Fasber	28-Jun-2024	Close
		Akan dilakukan desk evaluasi secara berkala, baik di kantor maupun di luar kantor	30-Sep-2023	Close
		Akan dilakukan publikasi ulang infografis standard layanan Surat Keterangan Penerapan CPOB	16-Oct-2023	Close
		Pengembangan aplikasi e-BPOM dengan penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE)	18-Aug-2023	Close
		Penunjukan langsung PIC aplikasi e-BPOM untuk mempermudah kendala teknis aplikasi yang dihadapi pelaku usaha.	15-Sep-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		8 1. Dilakukan publikasi ulang standard layanan penilaian pemenuhan persyaratan CPOB fasilitas pembuatan obat impor 2. Dilakukan update Frequently Ask Question (FAQ) yang memberikan penjelasan hal-hal yang menjadi pertanyaan atau alasan dokumen sering kali ditolak	30-Dec-2023	Close
		9 Percepatan evaluasi layanan penilaian pemenuhan persyaratan CPOB fasilitas pembuatan obat impor, khususnya Desktop Inspection.	9-Jun-2023	Close
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	1 1) Reviu ceklist Sertifikasi CDOB 2) Optimalisasi program diskusi dengan pelaku usaha 3) Desk CAPA Sertifikasi CDOB	29-Dec-2023	Close
		2 1) Publikasi kinerja petugas dalam penyelesaian CAPA 2) Publikasi layanan live chat dan kinerja petugas dalam penanganan konsultasi dan pengaduan	29-Dec-2023	Close
		3 Publikasi layanan live chat dan kinerja petugas dalam penanganan konsultasi dan pengaduan	29-Dec-2023	Close
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	1 1. Pemindahan kewenangan penandatanganan surat persetujuan iklan obat yang semula Deputi Bidang Pengawasan Obat dan NAPPZA menjadi Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat dan NAPPZA guna memangkas timeline penyelesaian proses penerbitan persetujuan iklan berdasarkan kaji resiko yang telah dibuat. 2. Penambahan SDM sejumlah 2 (dua) orang PPPK yang ditempatkan di Ditwas KMEIONAPPZA	17-Mar-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2 Sosialisasi kembali persyaratan pada pelayanan publik Surat Keterangan Impor, Analisa Hasil Pengawasan dan Persetujuan Iklan Obat serta Kanal Pengaduan, Saran dan Masukan kepada pelaku usaha terkait.	29-Sep-2023	Close
		3 Pengadaan makanan ringan pada snack corner di gedung pelayanan publik, penyediaan sarana prasarana untuk disabilitas, penyediaan sarana parkir untuk stake holder dan pengunjung layanan publik dan secara berkala melakukan langkah pencegahan ancaman cyber sesuai arahan Pusdatin	29-Dec-2023	Close
6	Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	1 Melakukan review persyaratan permohonan pengkajian pada Standar Pelayanan Publik Direktorat Standardisasi OTSKK.	30-Mar-2024	Close
		2 Melakukan sosialisasi terkait timeline pelaksanaan pengkajian (maksimal 85 HK) kepada pelaku usaha dan stakeholder terkait. Sosialisasi dapat dilakukan melalui subsite, brosur, media sosial, tatap muka (hybrid).	30-Mar-2024	Close
		3 Melakukan koordinasi dengan Biro Umum selaku koordinator sarana prasarana layanan publik di BPOM, pada layanan pengkajian Dit. Standar OTSKK	30-Mar-2024	Close
		4 Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait bahwa layanan konsultasi yang diberikan terkait regulasi di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik. Sosialisasi dapat dilakukan melalui subsite, brosur, media sosial, tatap muka (hybrid).	30-Mar-2024	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		5 Melakukan pembahasan terkait timeline layanan konsultasi pada rapat tinjauan manajemen (RTM).	30-Mar-2024	Close
		6 Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait prosedur/alur pelayanan konsultasi regulasi Dit. Standar OTSKK. Sosialisasi dapat dilakukan melalui subsite, brosur, media sosial, tatap muka (hybrid).	30-Mar-2024	Close
7	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	1 <ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi terkait regulasi OT ter-update 2. Layanan Konsultasi melalui Loker Pelayanan Publik tatap Muka (Duty manager dan Customer Service) maupun melalui loket online (Duty manager, chat asrot, Whatsapp, telpon, dan email) 3. Peraturan terbaru dan materi paparan terkait regulasi di-update pada sistem Asrot (Pop up) dan informasi ter-update juga diinformasikan pada media sosial Dit. Registrasi OTSKK (instagram, WhatsApp) 4. Dilakukan kegiatan magang Fasilitator UPT Badan POM 	31-Dec-2023	Close
		2 <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan kegiatan sosialisasi dan konsultasi 2. Pembahasan persyaratan mutu pendukung yang berkaitan dengan cemaran EG DEG untuk produk sediaan cairan dalam dan kapsul lunak menggunakan 5 pelarut 	31-Dec-2023	Close
		3 <ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi yang lebih intensif terkait persyaratan dan ketentuan persetujuan iklan OT, OK dan SK diantaranya melalui kegiatan desk registrasi dan media booklet 2. Sosialisasi pada fasilitator di UPT BPOM terkait persyaratan dan ketentuan persetujuan iklan OT, OK dan SK 	31-Dec-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		<p>4 1. Sosialisasi kepada pelaku usaha dan evaluator di UPT terkait perkembangan terkini regulasi, prosedur dan persyaratan terkait notifikasi kosmetik melalui coaching clinic dan bimbingan teknis</p> <p>2. Pembahasan revisi Peraturan terkait Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dengan usulan penambahan layanan dengan timeline 3 Hari Kerja yaitu Notifikasi Baru Kosmetik khusus ekspor</p>	31-Dec-2023	Close
		<p>5 1. Sosialisasi dan edukasi kepada pemohon PPUPK/PPUK (pelaku usaha dan peneliti) melalui webinar dan infografis</p> <p>2. Pendampingan berupa konsultasi penyusunan protokol dan pelaksanaan uji praklinik dan/atau uji klinik melalui email serta 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</p>	31-Dec-2023	Close
		<p>6 1. Intensifikasi dan Desk Registrasi Permasalahan Registrasi Produk dan Iklan dalam rangka Percepatan Izin Edar OT dan SK.</p> <p>2. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi di daerah.</p> <p>3. Coaching Clinic bagi pelaku usaha.</p> <p>4. Pendampingan UMKM di daerah untuk percepatan izin edar.</p> <p>5. Layanan Konsultasi melalui Loker Pelayanan Publik tatap Muka (Duty manager dan Customer Service) maupun melalui loket online (Duty manager, chat asrot, Whatsapp, telpon, dan email)</p>	31-Dec-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		7 1. Sosialisasi dan konsultasi kepada pelaku usaha 2. Pembahasan persyaratan mutu pendukung yang berkaitan dengan cemaran EG DEG untuk produk sediaan cairan dalam dan kapsul lunak menggunakan 5 pelarut	31-Dec-2023	Close
		8 1. Sosialisasi yang lebih intensif terkait waktu penyelesaian persetujuan iklan OT, OK dan SK diantaranya melalui kegiatan desk registrasi dan media booklet 2. Sosialisasi pada fasilitator di UPT BPOM terkait waktu penyelesaian persetujuan iklan OT, OK dan SK	31-Dec-2023	Close
		9 1. Evaluasi bisnis proses 2. Intensifikasi data permohonan notifikasi 3. Desk konsultasi pada kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik & Percepatan Notifikasi untuk UMKM Kosmetik secara berkala di daerah 4. Coaching clinic dan bimbingan teknis untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi pemohon notifikasi 5. Evaluasi pelaksanaan clustering yang sebelumnya telah disiapkan untuk percepatan kepada pelaku usaha dengan timeline 3 Hari Kerja.	31-Dec-2023	Close
		10 1. Sosialisasi dan edukasi kepada pemohon PPUPK/PPUK (pelaku usaha dan peneliti) melalui webinar dan publikasi infografis 2. Rencana implementasi proses evaluasi permohonan uji praklinik/klinik melalui aplikasi SIAP-UK agar pemohon dapat mengetahui status permohonan PPUPK/PPUK yang diajukan secara otomatis melalui sistem	31-Dec-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		11 1. Sosialisasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan registrasi produk OT, OK, dan SK 2. Kegiatan magang Fasilitator UPT Badan POM, sehingga diharapkan para fasilitator di UPT Badan POM mendapatkan informasi terkini terkait update regulasi dan kebijakan dibidang registrasi produk	31-Dec-2023	Close
		12 1. Sosialisasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan registrasi produk OK dan SK 2. Penayangan informasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan produk OK dan SK melalui media sosial seperti Instagram dan youtube 3. Menambah informasi terkait jenis pelayanan melalui konten yang lebih beragam agar mudah dipahami pelaku usaha	31-Dec-2023	Close
		13 Sosialisasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan dan ketentuan persetujuan iklan OT, OK dan SK, diantaranya melalui kegiatan desk registrasi, coaching clinic dan media booklet	31-Dec-2023	Close
		14 1. Pemeliharaan dan pengembangan sistem notifikasi online 2. Layanan konsultasi secara online, baik melalui email, telepon, maupun konsultasi khusus melalui zoom meeting 3. Desk konsultasi pada kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik & Percepatan Notifikasi untuk UMKM Kosmetik secara berkala di daerah 4. Sosialisasi terkait peraturan terkini kosmetik dalam bentuk Infografis melalui media sosial ataupun sistem Notifkos, serta coaching clinic dan bimtek 5. Evaluasi pelaksanaan clustering yang sebelumnya telah disiapkan untuk percepatan kepada pelaku usaha dengan timeline 3 Hari Kerja	31-Dec-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		15 Coaching clinic Implementasi Aplikasi Pendaftaran Uji Praklinik dan Uji Klinik (SIAP-UK)	31-Dec-2023	Close
8	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	1 1. Penyebaran informasi secara intensif, sosialisasi kembali perubahan persyaratan dalam pengajuan SKI pada berbagai forum. 2. Pelatihan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memahami cara menangani keluhan pelanggan dan membangun basic mentality yang menjadi fundamental kebiasaan pelayanan. 3. Bimbingan teknis evaluator SKI sebagai media komunikasi antar evaluator, mengupdate regulasi terkini dan menyamakan persepsi pengawasan pemasukan OT,OK dan SK 4. Peningkatan koordinasi antar K/L terkait penerbitan rekomendasi B2	30-Sep-2023	Close
		2 Workshop Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan OT dan SK untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dan memahami kebutuhan dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk penanganan keluhan dan pengaduan	30-Sep-2023	Close
		3 1. Koordinasi dengan Pusdatin terkait kendala dalam perbedaan hasil preview draft SKE dengan data yang diinput ke e-bpom 2. Pengembangan aplikasi/ sistem elektronik yang mencakup layanan persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan.	30-Sep-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
9	Direktorat Pengawasan Kosmetik	1 1. Melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha melalui kegiatan forum komunikasi dan desk konsultasi untuk memberikan pemahaman persyaratan layanan sertifikasi/eksportasi dan importasi kosmetik 2. Melakukan update standar pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik 3. Menyusun standar pelayanan dan leaflet layanan dengan huruf braille	1-Aug-2023	Close
		2 1. Melaporkan kendala yang dialami oleh pelaku usaha terkait penggunaan sistem OSS, e-sertifikasi, dan e-bpom melalui aplikasi itsm.pom.go.id untuk ditindaklanjuti oleh Pusat Data dan Informasi 2. Melakukan pemantauan terhadap kendala yang telah dilaporkan dan menginformasikan kepada pelaku usaha	7-Aug-2023	Close
		3 Melakukan desk CAPA atau desk konsultasi dalam rangka percepatan pemenuhan Corrective Action and Preventive Action (CAPA)	14-Aug-2023	Close
10	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	1 Sosialisasi persyaratan layanan konsultasi	31-Aug-2023	Close
		2 Sosialisasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur layanan konsultasi	31-Aug-2023	Close
		3 Sosialisasi Jangka Waktu Penyelesaian layanan konsultasi	31-Aug-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
11	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	1 Sosialisasi Prosedur Pengajuan Pengkajian keamanan, mutu, gizi, manfaat dan label melalui IG atau Youtube	19-Oct-2023	Close
		2 1. Revisi Pedoman Pengkajian untuk menambahkan keterangan formulir perubahan PKGK dapat digunakan untuk bakteri. 2. Mensosialisasikan kembali Prosedur Pengajuan bakteri untuk penggunaan pada PKGK	31-Dec-2023	Close
		3 1. Fasilitasi helpdesk dalam bentuk "helpline sobat repa" yang dapat diakses di subsite maupun aplikasi e -standarpangan 2. Mensosialisasikan terkait helpline sobat repa	12-Sep-2023	Close
		4 Pelaksanaan pertemuan internal untuk: 1) Persiapan pertemuan bersama pengguna layanan untuk peningkatan pemahaman terkait penyampaian dokumen untuk pengajuan Prosedur Pengajuan pengkajian 2) penetapan mekanisme penyampaian informasi data dukung minor kepada pemohon melalui email	13-Sep-2023	Close
		5 1. Menambahkan notifikasi terkait informasi penamaan dokumen pada saat pengisian/upload dokumen permohonan. 2. Pengguna layanan yang mengalami kesulitan upload file permohonan, akan dilibatkan untuk uji coba aplikasi oleh tim pusdatin dan sekaligus tim pusdatin akan melakukan tracking sumber permasalahan tersebut.	11-Dec-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		6 1. Fasilitasi helpdesk tersebut dalam bentuk "helpline sobat repa" yang dapat diakses di subsite maupun aplikasi e -standarpangan 2. Sosialisasi terkait helpdesk melalui IG dan e-standarpangan	12-Sep-2023	Close
		7 Pembahasan internal untuk reuiu mekanisme pemberian informasi kepada pelaku usaha melalui Forum Konsultasi Publik	2-Nov-2023	Close
		8 Pengembangan aplikasi helpline sobat repa dengan menambah Waktu akses transkrip kusapa 6 bulan bagi pelaku usaha sejak layanan melalui https://kusapa.pom.go.id/transkrip/	28-Jul-2023	Close
		9 Dalam mengatasi kapasitas server yang terbatas dilaksanakan penghapusan data setiap 6 bulan sekali agar dapat attached file saat konsultasi	28-Dec-2023	Close
		10 Layanan konsultasi tetap dibuka setiap hari melalui DISSA Kusapa yang dapat melayani selama 24 jam setiap hari	24-Jan-2022	Close
		11 Pengembangan fitur pengiriman formulir konsultasi menyertakan lebih dari 1 email	28-Aug-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
12	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	1. Pembangunan Rumah SiRipo yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha terhadap persyaratan registrasi pangan olahan 2. Penyelenggaraan Sosialisasi dan Desk Registrasi dan Coaching Clinic untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha akan Registrasi Pangan Olahan 3. Penyederhanaan pada registrasi pangan Menengah Rendah dengan timeline 1 HK, tidak ada evaluasi serta tidak memerlukan hasil analisa (Sudah diakomodir perbpom no 23 tahun 2023 tentang Registrasi Pangan Olahan) 4. Sosialisasi rutin kepada pelaku usaha terkait Registrasi Pangan Olahan terutama terkait implementasi ereg-rba	12-Dec-2023	Close
		2. Meningkatkan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) untuk masuk ke pengembangan sistem selanjutnya antara lain: Pembuatan Fitur Registrasi Ulang Pangan Olahan dan Penambahan Fasilitas untuk menginput masa berlaku sertifikat	28-Jun-2024	Close
		3. 1. Kajian untuk pembatasan pengajuan registrasi pangan olahan 2. Dilaksanakan stock opname di akhir tahun	28-Jun-2024	Close
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	1. Desk/pendampingan/konsultasi bagi pelaku usaha yang dapat dilaksanakan secara klasikal, tatap muka maupun melalui media online livechat	31-Mar-2024	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2 1. Berkoordinasi dengan Pusdatin selaku PIC sistem aplikasi e-sertifikasi dalam rangka perbaikan/pengembangan aplikasi e-sertifikasi 2. Tata cara pelaporan audit internal telah terdapat pada Pedoman Pelaporan Audit Internal PMR yang telah dipublikasikan dan dapat diunduh pada subsite pmr (https://pmr.pom.go.id/rmpdoc) 3. Pelaksanaan bimtek audit internal kepada pemegang piagam PMR	31-Mar-2024	Close
		3 1. Monitoring waktu penyelesaian pelayanan dan percepatan proses evaluasi dokumen 2. Penetapan SLA IP PMR pada Peraturan BPOM nomor No.10 tahun 2023 tentang Penerapan Program Manajemen Risiko Keamanan Pangan di Sarana Produksi Pangan Olahan serta monitoring waktu penyelesaian pelayanan IP PMR	31-Mar-2024	Close
14	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	1 1. Sosialisasi/pemberian informasi mengenai jenis persyaratan yang lebih spesifik dan detil, yang sering sulit dipahami pelanggan, untuk meningkatkan pemahamannya. 2. Updating leaflet dan FAQ terkait persyaratan Surat Keterangan Impor (SKI) Pangan Olahan 3. Penyebaran informasi secara berkala mengenai persyaratan SKI Pangan Olahan melalui berbagai media komunikasi secara offline dan online	31-Dec-2023	Close
		Sosialisasi secara berkala melalui berbagai media komunikasi dan informasi terkait prosedur penerbitan SKI	31-Dec-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkoordinasi dengan Biro Umum perihal penyediaan informasi terkait ketersediaan fasilitas, antara lain akses WI-FI yang cepat dan mudah diakses serta perbaikan fasilitas komputer pada meja konsultasi petugas. 2. 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. 	31-Dec-2023	Close
		<ol style="list-style-type: none"> 2 1. Melakukan kegiatan sosialisasi/pemberian informasi mengenai jenis persyaratan yang lebih spesifik dan detil, yang sering sulit dipahami pelanggan, untuk meningkatkan pemahamannya. 2. Melakukan updating leaflet dan FAQ terkait persyaratan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Pangan Olahan 3. Penyebaran informasi secara berkala mengenai persyaratan SKE Pangan Olahan melalui berbagai media komunikasi secara offline dan online 	31-Dec-2023	Close
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan serta UPP UPT Badan POM yang memberikan pelayanan penerbitan SKE Pangan Olahan, terkait rencana dan mekanisme implementasi tanda tangan elektronik di UPT Badan POM untuk dokumen SKE Pangan Olahan 2. Sosialisasi secara berkala terkait prosedur pengajuan SKE baik melalui kegiatan forum komunikasi maupun melalui penyebaran informasi melalui media komunikasi 	31-Dec-2023	Close
		Koordinasi dengan Pusdatin terkait penambahan fitur pada e-BPOM	31-Dec-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		3 1. Melakukan kegiatan sosialisasi dan penyebaran informasi secara berkala mengenai persyaratan SAS Pangan Olahan melalui berbagai media komunikasi secara offline dan online melalui Forkom dengan tema spesifik SAS 2. Melakukan review pada leaflet SAS dan melengkapi informasi yang tercantum di dalamnya dengan informasi yang lebih spesifik untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha. 3. Melakukan updating FAQ terkait persyaratan SAS	31-Dec-2023	Close
		1. Melakukan sosialisasi secara berkala melalui berbagai media komunikasi dan informasi terkait prosedur penerbitan SAS Pangan Olahan 2. Menambahkan informasi mengenai tata cara pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk layanan penerbitan SAS Pangan Olahan pada media informasi.	31-Dec-2023	Close
		Menyediakan dan memonitoring ketersediaan materi informasi mengenai spesifikasi jenis layanan sesuai dengan standar layanan publik, di area pelayanan publik dan di media informasi lainnya.	31-Dec-2023	Close
		4 1. Melakukan penyebaran informasi secara berkala mengenai persyaratan pengajuan sertifikasi SMKPO melalui berbagai media komunikasi 2. Melakukan kegiatan sosialisasi mengenai jenis persyaratan yang lebih spesifik dan detil, yang sering sulit dipahami pelanggan, untuk meningkatkan pemahaman	31-Dec-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan kegiatan sosialisasi kembali melalui seluruh media informasi untuk penyampaian informasi ketersediaan kanal konsultasi yang dapat diakses oleh pelanggan serta jam layanan untuk setiap media konsultasi tersebut. Kanal konsultasi yang dimaksudkan yaitu: webchat, whatsApp, email dan konsultasi tatap muka. 2. Melakukan monitoring dan evaluasi (monev) terhadap hasil pengaduan pelanggan di Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) 3. Memantau rekapitulasi/hasil monev pengaduan/konsultasi telah dipublikasikan melalui media informasi yang tersedia dan informasi tersebut sampai ke pelanggan. 	31-Dec-2023	Close
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkoordinasi dengan Kementerian/Lembaga/ Unit terkait untuk tindak lanjut kendala sistem di OSS. 2. Melakukan sosialisasi kembali mengenai fitur pada aplikasi e-sertifikasi.pom.go.id dan tata cara penggunaannya, sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan. 3. Memperkuat koordinasi dengan tim Pusdatin, setiap kali terjadi gangguan pada sistem/aplikasi, untuk mempercepat penanganan gangguan kendala pada sistem/aplikasi dan jika memungkinkan untuk mengantisipasi kejadian berulang. 4. Menyediakan pengumuman bagi pelanggan pada saat terjadi kondisi- kondisi khusus pada pelaksanaan pelayanan publik, misalnya pengumuman apabila sedang terjadi gangguan sistem serta berkoordinasi dengan Pusdatin untuk penanganan gangguan sistem tersebut melalui media komunikasi yang tersedia. 	31-Dec-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		5 1. Melakukan penyebaran informasi secara berkala mengenai persyaratan pengajuan sertifikasi SMKPO melalui berbagai media komunikasi. 2. Melakukan kegiatan sosialisasi mengenai jenis persyaratan yang lebih spesifik dan detil, yang sering sulit dipahami pelanggan, untuk meningkatkan pemahaman	31-Dec-2023	Close
		Melakukan bimbingan teknis terkait tata cara melakukan audit internal dan pelaporan hasil audit internal tersebut kepada pelanggan SMKPO melalui offline dan/atau online.	31-Dec-2023	Close
		1. Melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan untuk fasilitasi terkait penempatan pengajuan sertifikasi SMKPO yang berstatus revisi pada posisi utama/bagian paling atas pada dashboard evaluator, sehingga memudahkan dan mempercepat waktu pelaksanaan evaluasi lanjutan serta mempersingkat SLA; dan koordinasi dengan pihak BKPM selaku pemilik kewenangan terhadap oss.pom.go.id terkait permasalahan penerbitan sertifikat SMKPO 2. Melakukan sosialisasi dan penyebaran informasi terkait standar waktu SLA layanan sertifikasi SMKPO untuk meningkatkan pemahaman dari pelanggan SMKPO terhadap SLA tersebut.	31-Dec-2023	Close
15	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	1 Peningkatan sosialisasi mengenai mekanisme, dan prosedur pelayanan	31-Dec-2023	Close
		2 Peningkatan sosialisasi mengenai jenis pelayanan yang diberikan mengenai pangan olahan	31-Dec-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		3 Peningkatan sosialisasi mengenai mekanisme, dan prosedur pelayanan dan tarif yang gratis	31-Dec-2023	Close
		4 Peningkatan kompetensi pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan	31-Dec-2023	Close
16	Biro Hukum dan Organisasi	1 1. Penyusunan modul Quality Monitoring HALOBPOM 2. Pelatihan Quality Assurance HALOBPOM	1-Jan-2024	Close
		2 Publikasi/sosialisasi standar pelayanan melalui berbagai media	1-Jan-2024	Close
		3 Pemeliharaan sistem dan jaringan berkoordinasi dengan Pusdatin.	1-Jan-2024	Close
17	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	1 1. Pengadaan 1 (Satu) unit AC 2 PK untuk mengganti AC yang rusak pada Juli 2023, dan pengajuan pengadaan kepada Kasubbag TU PPPOMN untuk penambahan 1 unit AC lagi untuk ruang layanan publik. 2. Permohonan perbaikan jaringan WIFI pada layanan publik (Lobby Gd, eureka 1) ke Pusdatin 3. Permohonan pengadaan mikrofon dan perbaikan pada in focus untuk fasilitas ruang kuliah di Gd. Eureka Lt.3 4. Pemeliharaan Sarana Prasarana PPPOMN telah dilaksanakan selama Tahun 2023	4-Dec-2023	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2 1. Tahun 2024 direncanakan adanya penambahan ruang lingkup akreditasi baru yaitu centrifuge dan tachometer pada layanan Kalibrasi (daduk berupa roadmap dan dokumen pelaksanaan kegiatan yang tertuang dalam roadmap) 2. Penambahan jenis baku pembanding kimia setiap tahun (daduk berupa SK pengembangan Baku Pembanding dan capaian pengembangan baku pembanding dari TW 1- TW2 yg diambil dr Laporan Kinerja Triwulan PPPOMN)	4-Dec-2023	Close
		3 1. Waktu penyelesaian yang dilaksananakan di PPPOMN sudah sesuai dengan Standar pelayanan publik PPPOMN. Monitoring dan evaluasi layanan publik pada INFALABS dilakukan karena waktu penyelesaian yang terlewat disebabkan kendala pada Infalabs.pom.go.id 2. Data presentase sampel Obat dan Makanan yang ditindaklanjuti tepat waktu	4-Dec-2023	Close
18	Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan	1 Bersurat ke Biro Umum untuk permintaan: 1. Tambah ruang untuk penyimpanan koleksi 2. Tambah papan informasi petunjuk lantai/ arah ke Perpustakaan	16-Sep-2023	Close
		2 Publikasi persyaratan pada media sosial Pusdatin	31-Dec-2023	Close
		3 Publikasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan pada Media Sosial Pusdatin	31-Dec-2023	Close

B. Balai Besar POM

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
1	Balai Besar POM di Banda Aceh	1 Pengurusan CPPOB bertahap dilakukan pendampingan oleh fasilitator yang telah di rekrut oleh BPOM mulai dari pembuatan SSOP, login di OSS dengan pemilihan PBUMKU sampai dengan pendampingan di web e srtifikasi.pom.go.id	29-Dec-2023	Close
		2 Laboratorium BPOM sudah terakreditasi, sehingga hasilnya lebih akurat dan lebih diakui secara hukum. BPOM Aceh terus berupaya dalam meningkatkan pelayanan pengujian dengan percepatan penyelesaian waktu pengujian, dimana SP telah direvisi dengan ketentuan : 1. Uji Kimia 1-6 HK 2. Uji Mikrobiologi 5-10 HK (tertuang pada halaman 100 pada Standar pelayanan)	29-Dec-2023	Close
		3 Publikasi di media sosial terkait SP4N-LAPOR dan menu layanan pengaduan pada subsite PPID agar masyarakat bisa menggunakan akses dimaksud secara online	29-Dec-2023	Close
2	Balai Besar POM di Medan	1 FKP dengan 5 unsur masyarakat, yang salah satu agendanya memaparkan persyaratan pelayanan	31-Dec-2024	Close
		2 Sosialisasi Standar Pelayanan Publik, terkait mekanisme dan prosedur layanan.	31-Dec-2024	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		3 Pemeliharaan sistem dan jaringan berkoordinasi dengan Pusdatin, pemeliharaan sarpras layanan publik.	31-Dec-2024	Close
3	Balai Besar POM di Padang	1 Menjelaskan kembali kepada pelanggan terkait Mekanisme dan Prosedur layanan di BBPOM di Padang	31-Dec-2023	Close
		2 Menjelaskan kembali kepada pelanggan terkait Biaya layanan di BBPOM di Padang	31-Dec-2023	Close
		3 Menjelaskan kembali kepada pelanggan terkait Jenis Layanan di BBPOM di Padang	31-Dec-2023	Close
4	Balai Besar POM di Pekanbaru	1 Memaksimalkan kegiatan konsultasi tatap muka / konsultasi online / desk konsultasi di MPP terkait persyaratan yang harus dipenuhi (memberikan pendampingan langsung secara khusus kepada responden ybs)	31-Dec-2023	Close
		2 Memaksimalkan peran fasilitator internal yang telah ditunjuk dalam membantu pelaku usaha (memberikan pendampingan langsung secara khusus kepada responden ybs)	31-Dec-2023	Close
5	Balai Besar POM di Palembang	1 Melakukan sosialisasi terus menerus terkait persyaratan registrasi produk dan pengujian pihak ketiga di media sosial dan subsite BBPOM di Palembang	31-Dec-2023	Open
		2 Melakukan pelatihan terkait layanan publik	31-Dec-2023	Open

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		3 Memperbaiki sarana dan prasarana untuk mendukung peningkatan layanan publik BBPOM di Palembang	31-Dec-2023	Open
6	Balai Besar POM di Bandar Lampung	1 Melakukan sosialisasi terbuka di subsite dan medsos BBPOM di Bandar Lampung terkait Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur serta Waktu Penyelesaian layanan BBPOM di Bandar Lampung	15-Oct-2023	Close
		2 Salah satu sarana prasarana yang akan dilengkapi yaitu adanya toilet bagi pelanggan difabel yang terpisah. Akan dilakukan usulan anggaran untuk pembuatan sarpras tersebut	15-Oct-2023	Close
7	Balai Besar POM di Serang	1 U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) Terkait kritik dan saran dari pelanggan yang merasa kesulitan dalam memahami tata cara pendaftaran izin edar produk maka yang dilakukan BBPOM di Serang adalah 1. Melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha melalui program Inovasi Baperan (Bedah Peraturan Online) dan DIVA (Drive Thru pengujian sampel) 2. Selain itu pada fungsi sertifikasi juga telah melakukan program jemput bola pendaftaran untuk pelaku usaha.	31-Dec-2023	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2 UI (Persyaratan) Terkait saran dari pelanggan tentang persyaratan yang terlalu sulit yang telah dilakukan oleh BBPOM di Serang adalah : 1. Memberikan fasilitasi contoh contoh dokumen yang diperlukan. Pelanggan dapat mendownload dokumen tersebut dan diikuti dan disesuaikan dengan kebutuhan disana masing-masing. Apabila masih terdapat kesulitan dapat dikonsultasi dengan petugas BBPOM di Serang 2. Memberikan sosialisasi dan fasilitasi jemput bola ke pelaku usaha melalui program inovasi Baperan dan Diva	31-Dec-2023	Close
		3 U5 (Kecepatan Petugas) Petugas pelayanan BBPOM di Serang telah standby diruang pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah dibuat	31-Dec-2023	Close
8	Balai Besar POM di Jakarta	1 Sosialisasi standar pelayanan BBPOM di Jakarta khususnya terkait persyaratan pelayanan	30-Nov-2023	Close
		2 Sosialisasi standar pelayanan pengujian BBPOM Jakarta khususnya terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan	30-Nov-2023	Close
		3 Penyediaan e-book yang dapat diakses oleh pelaku usaha dan disosialisasikan melalui medsos terkait e-book dimaksud	30-Nov-2023	Close
9	Balai Besar POM di Bandung	1 Sosialisasi melalui media sosial dan tv di ruang layanan persyaratan Layanan Informasi dan Pengaduan	30-Nov-2023	Close
		2 Melakukan sosialisasi terkait jenis layanan publik BPOM	30-Nov-2023	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		3 Halaman parkir ditata kembali	30-Nov-2023	Close
10	Balai Besar POM di Yogyakarta	1 Sertifikasi cara distribusi obat yang baik, memiliki nilai terendah pada unsur layanan U1 Persyaratan (83,33). Penyebabnya pelaku usaha kurang memahami persyaratan untuk melaksanakan sertifikasi CDOB. Sebagai tindak lanjutnya yaitu membuat publikasi persyaratan untuk bisa melaksanakan sertifikasi CDOB	13-Oct-2023	Close
		2 Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap, U1 Persyaratan (83,33). Pelaku usaha kurang memahami persyaratan untuk bisa mendapatkan sertifikat CPOTB. Membuat infografis persyaratan untuk bisa mengikuti sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap dan ditayangkan di medsos.	13-Oct-2023	Close
		3 Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika, nilai terendah pada U6 Kompetensi Pelaksana (88,89). Penyebabnya petugas layanan kurang memahami persyaratan notifikasi kosmetika. Langkah perbaikan melaksanakan sosialisasi internal tentang notifikasi kosmetika untuk petugas layanan	13-Oct-2023	Close
		4 Saran/masukan dari pelanggan tentang Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik: a. Saran saya dipandu sampai validasi karna pasti ada pertanyaan ketika pendaftaran b. Sangat bagus mungkin alat peraga ditambahkan lagi agar lebih paham Tindak Lanjut perbaikan: a. Dilaksanakan desk konsultasi dan pendampingan b. Dibuatkan infografis untuk prosedur pengajuan izin penerapan CPPOB	13-Oct-2023	Close
11	Balai Besar POM di Semarang	1 U1 (Pelayanan Pelayanan): Memberikan layanan konsultasi dan informasi kepada pelanggan terkait persyaratan dan prosedur layanan BBPOM di Semarang, Melakukan pendampingan kepada pelanggan melalui GAP Assesment, melakukan desk dokumen pengajuan dan desk CAPA.	18-Jan-2024	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2 U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): melakukan pendampingan terhadap pelanggan yang mengalami kesulitan dalam pengajuan di sistem, koordinasi dengan Pusdatin terkait sistem yang digunakan dalam pelayanan.	18-Jan-2024	Close
		3 U9 (Sarana dan Prasarana): Meningkatkan informasi dan pemahaman kepada Pelanggan terkait terbatasnya kapasitas uji serta pengaturan volume sampel masuk agar tidak menumpuk di bulan-bulan tertentu, disiapkan google drive untuk pengiriman data dukung di luar sistem dan ditambahkan catatan pada sistem, koordinasi dengan Pusdatin dalam pemeliharaan sistem dan jaringan serta troubleshooting.	18-Jan-2024	Close
12	Balai Besar POM di Surabaya	1 - Sosialisasi melalui kegiatan bimbingan teknis UMK Pangan Olahan - Melakukan pendampingan secara langsung kepada UMK Pangan Olahan melalui kegiatan Klinik POM di kab/kota setempat - Sosialisasi terkait prosedur dan penyiapan dokumen IP CPPOB melalui kegiatan pre Klinik POM melalui zoom kepada pelaku usaha - Sosialisasi terkait prosedur dan penyiapan dokumen IP CPPOB melalui kegiatan Cangkr'u'an - Melakukan pendampingan secara langsung terkait pembuatan dokumen dan proses pengajuan IP CPPOB oleh mahasiswa magang yang merupakan fasilitator Balai Besar POM di Surabaya - Melakukan pelayanan pendampingan UMKM kosmetik terkait persyaratan dan prosedur Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A di Mall Pelayanan Publik di kab/ kota setempat sebagai upaya pendekatan layanan kepada masyarakat agar permasalahan yang terkait OSS yang menjadi kewenangan BKPM dapat segera teratasi oleh DPM PTSP kab/kota setempat - Sosialisasi melalui kegiatan bimbingan teknis UMKM Kosmetik melalui Cangkr'u'an - Melakukan pendampingan secara langsung kepada UMKM Kosmetik melalui kegiatan Jatim Glowing di kab/kota setempat - Sosialisasi terkait prosedur dan penyiapan dokumen Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika melalui Cangkr'u'an dan grup pendampingan UMKM Kosmetik Jatim Glowing - Pembuatan dokumen contoh Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika sebagai persyaratan	31-Oct-2023	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		<p>2 - Melakukan pelayanan pendampingan UMK pangan olahan terkait persyaratan dan prosedur IP CPPOB di Mall Pelayanan Publik di kab/ kota setempat sebagai upaya pendekatan layanan kepada masyarakat agar permasalahan yang terkait OSS yang menjadi kewenangan BKPM dapat segera teratasi oleh DPM PTSP kab/kota setempat</p> <p>- Melakukan pelayanan pendampingan UMK pangan olahan terkait persyaratan dan prosedur IP CPPOB di Mall Pelayanan Publik di kab/ kota setempat sebagai upaya pendekatan layanan kepada masyarakat agar permasalahan yang terkait pajak yang menjadi kewenangan Dirjen Pajak dapat segera teratasi oleh kantor pajak kab/kota setempat</p> <p>- Melakukan pendampingan secara langsung kepada UMK Pangan Olahan melalui kegiatan Klinik POM di kab/kota setempat</p> <p>-Melakukan pendampingan secara langsung terkait pembuatan dokumen dan proses pengajuan IP CPPOB oleh mahasiswa magang yang merupakan fasilitator Balai Besar POM di Surabaya</p> <p>- Melakukan pelayanan pendampingan UMKM kosmetik terkait persyaratan dan prosedur Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A di Mall Pelayanan Publik di kab/ kota setempat sebagai upaya pendekatan layanan kepada masyarakat agar permasalahan yang terkait OSS yang menjadi kewenangan BKPM dapat segera teratasi oleh DPM PTSP</p> <p>- Sosialisasi melalui kegiatan bimbingan teknis UMKM Kosmetik melalui Cangkr'u'an</p> <p>- Melakukan pendampingan secara langsung kepada UMKM Kosmetik melalui kegiatan Jatim Glowing di kab/kota setempat</p> <p>Sosialisasi terkait prosedur dan penyiapan dokumen Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika melalui Cangkr'u'an dan grup pendampingan UMKM Kosmetik Jatim Glowing</p>	31-Oct-2023	Close
		<p>3 Melakukan pelayanan pendampingan UMKM kosmetik terkait persyaratan dan prosedur Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A di Mall Pelayanan Publik di kab/ kota setempat sebagai upaya pendekatan layanan kepada masyarakat agar permasalahan yang terkait OSS yang menjadi kewenangan BKPM dapat segera teratasi oleh DPM PTSP kab/kota setempat</p>	31-Oct-2023	Close
13	Balai Besar POM di Pontianak	1 U1: Persyaratan	31-Dec-2023	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		1. Sosialisasi dan Desk Registrasi dan Bukti pengisian E-Satisfy 2. Bukti pendampingan AGI JAKK		
		2 U9: Sarana dan Prasarana 1. Pengadaan printer untuk layanan pengujian	31-Dec-2023	Close
		3 U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 1. KIE di berbagai media termasuk di media sosial 2. Pendampingan AGI JAKK	31-Dec-2023	Close
14	Balai Besar POM di Palangka Raya	1 Melakukan sosialisasi/publikasi/public hearing terkait biaya layanan yang termuat dalam standar pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku secara berkala baik secara online maupun offline melalui kanal-kanal yang dimiliki	31-Dec-2023	Close
		2 Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala konsumen/pelaku usaha yang diberikan pelayanan melalui pengembangan aplikasi UMKM Berdikari	31-Dec-2023	Close
		3 Melakukan sosialisasi dan publikasi terkait aplikasi UMKM Berdikari yang memberikan kemudahan dan percepatan dalam pengurusan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	31-Dec-2023	Close
		4 Memberikan pelatihan khusus / refreshment terkait service excellent kepada petugas layanan	30-Jun-2024	Close
		5 Meningkatkan kualitas sarpras sebagai alat pendukung pelayanan dan mengembangkan inovasi-inovasi berbasis elektronik yang bisa meningkatkan kualitas penggunaan sarpras sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik BBPOM di Palangka Raya melalui monitoring dan evaluasi	31-Dec-2023	Close
		6 Melakukan kaji ulang terhadap prosedur yang berlaku secara berkala dalam upaya pengembangan dan peningkatan layanan pegujian BBPOM di Palangka Raya sesuai dengan perkembangan peraturan perundang-undangan yang berlaku	30-Apr-2024	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		7 Melaksanakan Forum Komunikasi Publik untuk mendapatkan menampung saran/masukan serta harapan dari masyarakat terkait standar pelayanan publik BBPOM di Palangka Raya	10-Oct-2023	Close
		8 Monitoring dan evaluasi terhadap alur layanan terkait kecepatan petugas dalam memberikan layanan informasi dan pengaduan	31-Dec-2023	Close
15	Balai Besar POM di Banjarmasin	1 U1 Jenis Layanan Sertifikasi CDOB dan Sertifikat CPKB Gol A. Rencana Aksi yang dilakukan adalah melakukan Sosialisasi terkait Persyaratan CDOB CPKB melalui Group WA, Bimtek secara luring maupun menerima konsultasi langsung	31-Dec-2023	Close
		2 U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan) untuk layanan Sertifikasi CDOB, untuk memperbaiki nilai survey kedepannya sudah dilakukan sosialisasi terhadap jenis layanan sertifikasi CDOB terbagi menjadi apa saja pada sosialisasi group wa yang beranggotakan semua sarana distribusi PBF pada wilayah pengawasan BBPOM di Banjarmasin	31-Dec-2023	Close
		3 U8 Nilai Survey untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan utk jenis layanan Sertifikasi CDOB dan Sertifikat gol A rencana aksi yang telah dilaksanakan adalah melakukan sosialisasi melalui bimtek dan group wa, melakukan pendampingan secara lebih intensif untuk melakukan proses pendampingan terutama pendampingan CAPA	31-Dec-2023	Close
		4 U9. Pada saat dilakukan survey terhadap pelaku usaha untuk jenis layanan Sertifikat bertahap gol A kedudukan kantor BBPOM di Banjarmasin masih menempati kantor lama yaitu di Banjarmasin. Saat ini per September 2023 kedudukan kantor BBPOM di Banjarmasin sudah di kantor baru yaitu di Banjarbaru. Sarana Prasarana antara lain tempat parkir, ruang tunggu, jaringan sudah lebih memadai	31-Dec-2023	Close
16	Balai Besar POM di Samarinda	1 Sarana dan Prasarana (U9), rencana aksi : 1. Dilakukan Publikasi informasi layanan konsultasi SiJebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai 2. Pendampingan pengisian registrasi di aplikasi BPOM melalui pendampingan SiJEBOL (Sertifikasi Jemput Bola) maupun secara zoom melalui inovasi Jumat Jumpa Sijebol (JJS) serta melalui layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik (MPP)	31-Dec-2023	Close
		2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Rencana Aksinya : 1. Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat	31-Dec-2023	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		<p>Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai</p> <p>2. Sosialisasi Standar Layanan Informasi dan Pengaduan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP), Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter, Media Online), Publikasi melalui Baliho, dan IG serta Pod Cast di Mall Pelayanan Publik</p> <p>3. Membuat brosur tentang Registrasi Pangan Olahan, Notifikasi Kosmetik, Registrasi OT bertahap, dan PIRT yang memuat informasi layanan sertifikasi Obat dan Makanan</p> <p>4. Melakukan pendampingan pengisian dalam aplikasi BPOM melalui pendampingan SiJEBOL (Sertifikasi Jemput Bola) maupun secara zoom melalui inovasi Jumat Jumpa Sijebol (JJS) serta melalui layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik (MPP)</p>		
		<p>3 Unsur Layanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), rencana aksinya :</p> <p>1. Karena kurangnya pengetahuan mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan, dilakukan Sosialisasi Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan melalui Forum Konsultasi Publik, Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter), Publikasi melalui Baliho, dan IG Mall Pelayanan Publik</p> <p>2. - Sosialisasi Standar Layanan Informasi dan Pengaduan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP), Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter, Media Online), Publikasi melalui Baliho, dan IG serta Pod Cast di Mall Pelayanan Publik</p> <p>3. Membuat brosur tentang Registrasi Pangan Olahan, Notifikasi Kosmetik, Registrasi OT bertahap, dan PIRT yang memuat informasi layanan sertifikasi Obat dan Makanan</p> <p>4. Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting</p>	31-Dec-2023	Close
17	Balai Besar POM di Denpasar	<p>1 Rencana aksi untuk nilai terendah 1 yaitu Unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur):</p> <p>1. Melaksanakan Sosialisasi terkait persyaratan dan prosedur pengajuan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)</p> <p>2. Melaksanakan Sosialisasi Sertifikasi CDOB di tahun 2024</p> <p>3. Melaksanakan Sosialisasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB</p> <p>4. akan dibuatkan leaflet ataupun brosur terkait maksud dari pertanyaan tiap unsur dengan bahasa yang mudah dipahami dan juga akan dilengkapi dengan penjelasan pengisian survey oleh petugas dan akan membuat Frequently asked questions di Subsite BBPOM di Denpasar</p>	30-Nov-2023	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		mengenai persyaratan pelayanan untuk layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan serta Layanan Pengujian Obat dan Makanan 5. Melaksanakan Sosialisasi Sertifikasi CPOTB Bertahap 6. Melakukan Sosialisasi SKI dan SKE Produk Kosmetik		
		2 Rencana aksi untuk nilai terendah 2 yaitu Unsur 1 (Persyaratan): 1. Melaksanakan Sosialisasi terkait persyaratan dan prosedur pengajuan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB) 2. Akan dibuatkan leaflet ataupun brosur terkait maksud dari pertanyaan tiap unsur dengan bahasa yang mudah dipahami dan juga akan dilengkapi dengan penjelasan pengisian survey oleh petugas 3. Melaksanakan Sosialisasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB	30-Nov-2023	Close
		3 Rencana aksi untuk nilai terendah 3 yaitu Unsur 3 (Waktu Penyelesaian): 1. Melaksanakan Sosialisasi terkait persyaratan dan prosedur pengajuan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB) 2. Melaksanakan Sosialisasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB 3. Akan dibuatkan leaflet ataupun brosur terkait maksud dari pertanyaan tiap unsur dengan bahasa yang mudah dipahami dan juga akan dilengkapi dengan penjelasan pengisian survey oleh petugas	30-Nov-2023	Close
18	Balai Besar POM di Mataram	1 Mendesain /Merancang media informasi yang memuat informasi terkait persyaratan yang diperlukan untuk layanan sertifikat pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) golongan A dan B serta alur pelayanan yang mudah dipahami dan dimengerti pelanggan serta mensosialisasikannya	31-Dec-2023	Close
		2 Mendesain informasi yang memuat persyaratan serta alur layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dan mensosialisasikannya; meningkatkan kerjasama pemberntukan dan pemberdayaan fasilitator dengan stakeholder terkait	31-Dec-2023	Close
		3 Mengoptimalkan pengelolaan data base informasi obat dan makanan pada aplikasi KBCC untuk pelayanan informasi Obat dan Makanan; Peningkatan kompetensi tenaga layanan sertifikasi;	31-Dec-2023	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
19	Balai Besar POM di Makassar	1 Tindak lanjut untuk 3 unsur dengan nilai terendah yaitu sosialisasi standar pelayanan publik BBPOM di Makassar melalui kegiatan media gathering	8-Nov-2023	Close
		2 Pendampingan pelaku usaha melalui inovasi pedang puang basok (Pendampingan UMKM pangan olahan, obat tradisional dan kosmetik)	8-Nov-2023	Close
		3 Sosialisasi standar pelayanan publik melalui sosial media dan subsite	8-Nov-2023	Close
20	Balai Besar POM di Manado	1 1. Sosialisasi dan digitalisasi media informasi terkait persyaratan perizinan/pelayanan bagi pelaku usaha melalui aplikasi Pintu Mapalus dan media sosial BPOM Manado, 2. Kemudahan akses informasi melalui penyusunan FAQ terkait persyaratan perizinan/pelayanan	31-Dec-2023	Close
		2 Digitalisasi media informasi publikasi terkait biaya/tarif layanan di media sosial	31-Dec-2023	Close
		3 Penyediaan fasilitas konsultasi secara online melalui WA	31-Dec-2023	Close
21	Balai Besar POM di Jayapura	1 Melengkapi sarana dan prasarana pelaksanaan layanan	30-Jun-2024	Close
		2 1. Review Standar Pelayanan dan melaksanakan FKP 2. Sosialisasi SP (membuat leaflet SP) 3. Sosialisasi SP (medsos)	30-Jun-2024	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		3 Sosialisasi SP kepada pelanggan (offline dan online)	30-Jun-2024	Close

C. Balai POM

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
1	Balai POM di Payakumbuh	1 Untuk meningkatkan sarana dan prasarana (85.45) layanan maka dilakukan 1. menambah unit komputer di front office pelayanan publik 2. menambahkan snack untuk meningkatkan kenyamanan konsumen sesuai saran dalam hasil survey 2023 3. menambahkan pojok baca, alur prosedur layanan, kotak saran 4. memajang banner yang menjelaskan terkait alur proses pendaftaran 5. Menampilkan QR code dan link pengisian survey pelayanan masyarakat untuk mempermudah akses konsumen dalam memberikan penilaian	31-Dec-2023	Close
		2 Unsur persyaratan (84.39) 1. menggunakan WhatsApp pelayanan kantor yang aktif selama jam kerja untuk berkonsultasi terkait pemenuhan persyaratan : 081389990492 2. membuat infografis terkait persyaratan dan link contoh dokumen yang diperlukan 3. membuat booklet panduan untuk konsumen dalam pengurusan sertifikat CDOB, CPPOB, CPKB Gol B	31-Jan-2024	Close
		3 Sistem Mekanisme dan prosedur (85.71) 1. menggunakan WhatsApp pelayanan kantor yang aktif selama jam kerja untuk berkonsultasi terkait pemenuhan persyaratan : 081389990492	31-Jan-2024	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2. membuat infografis terkait persyaratan dan link contoh dokumen yang diperlukan 3. membuat booklet panduan untuk konsumen dalam pengurusan sertifikat CDOB, CPPOB, CPKB Gol B		
		4 Sistem Mekanisme dan prosedur (85.71) 1. menggunakan Whats app pelayanan kantor yang aktif selama jam kerja untuk berkonsultasi terkait pemenuhan persyaratan : 081389990492 2. membuat infografis terkait persyaratan dan link contoh dokumen yang diperlukan 3. membuat booklet panduan untuk konsumen		Close
		5 unsur persyaratan: 1. menggunakan Whats app pelayanan kantor yang aktif selama jam kerja untuk berkonsultasi terkait pemenuhan persyaratan : 081389990492 2. membuat infografis terkait persyaratan dan link contoh dokumen yang diperlukan 3. membuat booklet panduan untuk konsumen dalam pengurusan sertifikat CDOB, CPPOB, CPKB Gol B		Close
2	Balai POM di Batam	1 Tindak lanjut saran/masukan responden pada Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	31-Oct-2023	Close
		2 Mempublikasikan kembali secara aktif Persyaratan Pelayanan melalui standar pelayanan publik Balai POM di Batam	31-Oct-2023	Close
		3 Menginformasikan kepada pelanggan apabila sedang ada gangguan pada sarana dan prasarana pelayanan. Contoh: gangguan pelayanan karena gangguan Koneksi PDN yang mengakibatkan kendala pada seluruh akses ke situs .go.id	31-Oct-2023	Close
		4 Publikasi standar pelayanan dan dilakukan lebih sering dan dibuat juga per jenis pelayanan	31-Oct-2023	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi	
3	Balai POM di Jambi	1	Membuat FaQ pada subsite dan sosial media Balai POM di Jambi untuk kemudahan akses informasi persyaratan layanan BPOM di Jambi (untuk tindak lanjut nilai U 1 (Persyaratan)	9-Oct-2023	Close
		2	Menyebarkan video tutorial kamus uji untuk mengetahui harga pelayanan publik BPOM di Jambi melalui sipelamban melalui <i>broadcast WhatsApp</i> untuk perbaikan U4 Biaya / Tarif	9-Oct-2023	Close
		3	Membuat <i>banner</i> standar pelayanan di ruang layanan serta publikasi standar pelayanan di <i>subsite</i> BPOM di Jambi untuk menginformasikan waktu pelayanan Balai POM di Jambi untuk perbaikan U3 waktu penyelesaian	15-Nov-2023	Close
		4	Memberikan informasi secara langsung pada konsumen terkait informasi waktu pengujian untuk tindak lanjut U3 (waktu pelayanan)	8-Nov-2023	Close
		5	Mengadakan Forum Konsultasi Publik (FKP) untuk menginformasikan standar pelayanan publik BPOM di Jambi dalam rangka perbaikan U1 Persyaratan, U3 Waktu Penyelesaian, U4 Biaya / Tarif	15-Nov-2023	Close
4	Balai POM di Bengkulu	1	Sosialisasi mengenai persyaratan pelayanan publik melalui media sosial dan cetak	31-Dec-2023	Open

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2 Sosialisasi mengenai Sistem Mekanisme dan prosedur melalui media sosial dan cetak	31-Dec-2023	Open
		3 Sosialisasi mengenai Biaya/Tarif pelayanan publik melalui media sosial dan cetak	31-Dec-2023	Open
5	Balai POM di Pangkalpinang	1 U9. Sarana dan Prasarana - Perbaiki Ruang Customer Service di Ruang Pelayanan Publik BPOM di Pangkalpinang untuk kenyamanan Pelanggan - Publikasi Layanan Online melalui Media Luar Ruang Baliho	31-Aug-2023	Close
		2 U1. Persyaratan - Menyediakan brosur persyaratan layanan sertifikasi dalam rangka registrasi - Inovasi Pelayanan Publik Loker (Layanan E-Book Sertifikasi Online) - Publikasi Persyaratan Pengujian dan Sertifikasi melalui Media Sosial - Menyediakan Layanan Pengaduan dan Informasi Setiap Hari	31-Aug-2023	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		3 U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur - Menyediakan brosur persyaratan layanan sertifikasi dalam rangka registrasi - Inovasi Pelayanan Publik Loker (Layanan E-Book Sertifikasi Online) - Inovasi UMKM Pacak - Publikasi Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan di Media Sosial - Menyediakan Layanan Pengaduan dan Informasi Setiap Hari	31-Aug-2023	Close
6	Balai POM di Tangerang	1 Membuat Infografis tentang persyaratan mendapatkan pelayanan	30-Nov-2023	Close
		2 Membuat infografis tentang alur pendaftaran sertifikasi cara distribusi obat yang baik	30-Nov-2023	Close
		3 Membuat infografis mengenai waktu penyelesaian sertifikasi cara distribusi obat yang baik	30-Nov-2023	Close
8	Balai POM di Tasikmalaya	1 Membuat media publikasi standar pelayanan publik berupa infografis dan brosur	31-Jan-2024	Close
		2 Penyediaan sarana dan prasarana pendukung layanan publik serta optimalisasi area parkir pengunjung	31-Jan-2024	Close
		3 Pelatihan petugas layanan untuk menginformasikan biaya/tarif layanan pada saat pelayanan	31-Jan-2024	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		4 Bimbingan teknis dan desk registrasi pangan olahan bagi pelaku UMKM dengan memasukkan materi sistem OSS RBA	31-Jan-2024	Close
		5 Bimbingan teknis dan desk registrasi pangan olahan bagi pelaku UMKM	31-Jan-2024	Close
7	Balai POM di Bogor	1 Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik : membuat flyer izin penerapan CPPOB	31-Dec-2023	Close
		2 Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik : Melakukan Koordinasi dengan Ketua Tim Inspeksi dan Pimpinan untuk pembagian job-desk tim sertifikasi dan inspeksi secara spesifik.	31-Dec-2023	Open
		3 Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik : Koordinasi dengan Fungsi Infokom mengenai layout ruangan	31-Dec-2023	Open
		4 Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik : Membuat flyer online untuk mekanisme CDOB di UPT Balai POM Bogor	31-Dec-2023	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		5 Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik : Koordinasi dengan Fungsi Infokom mengenai layout ruang pelayanan	31-Dec-2023	Open
		6 Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Secara Bertahap Golongan B : Membuat flyer online untuk mekanisme SPA CPKB di UPT Balai POM Bogor.	31-Dec-2023	Close
		7 Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Secara Bertahap Golongan B : Menginformasikan mengenai timeline penyelesaian pengajuan sesuai peraturan yang berlaku.	31-Dec-2023	Close
		8 Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan: Mensosialisasi kan SOP/ Timeline Kerja layanan Pengaduan dan Informasi melalui Sosial Media	30-Nov-2023	Close
		9 Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan : Mendampingi setiap pengisian survei	31-Dec-2023	Close
		10 Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan : Membuat publikasi SOP/ timeline pada Banner serta membawa Banner pada setiap acara KIE	30-Jun-2024	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		11 Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik : Membuat flyer online untuk mekanisme Sertifikasi Rekomendasi BUPN di UPT Loka POM Bogor.	31-Dec-2023	Close
		12 Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap : Membuat flyer online untuk mekanisme Sertifikasi CPOTB Bertahap di UPT Loka POM Bogor.	31-Dec-2023	Close
9	Balai POM di Surakarta	1 1. Membuat leaflet Registrasi Kosmetika yang mengacu pada NIB RBA (Pengajuan Sertifikat CPKB) untuk konsumen pelaku usaha kosmetika 2. Membuat leaflet Registrasi Obat Tradisional yang mengacu pada NIB RBA untuk konsumen pelaku usaha obat tradisional	31-Dec-2023	Close
		2 1. Sosialisasi dan konsultasi registrasi pada pameran di Gelar Promosi Investasi dan UMKM Solo 2023 - INTTI Expo di Solo Grand Mall tanggal 9-11 Juni 2023 2. Fasilitas chatbot Whatsapp Loka POM di Kota Surakarta yang online 24 jam 3. Sosialisasi dan Konsultasi Registrasi pada Sukoharjo Expo tanggal 6-10 Juli 2023	31-Dec-2023	Close
		3 Berpartisipasi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kab. Sragen, dengan membuka layanan di loket MPP Sragen agar pelaku usaha yang berlokasi di Sragen dan sekitarnya lebih dekat dalam pelayanan konsultasi dan mendapatkan sarana dan prasarana yang lebih baik.	31-Dec-2023	Close
10	Balai POM di Kediri	1 Membuat media informasi tentang persyaratan, prosedur, biaya/ tarif, jam layanan melalui flyer dan standar layanan melalui FKP	31-Dec-2023	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2 Melakukan perbaikan pada sarana prasarana dengan Menyediakan air mineral dan permen untuk konsumen dan Pengusulan Penambahan bandwitch wifi	31-Dec-2023	Close
		3 Menambah kompetensi petugas dengan pelatihan CDOB dan pelayanan publik	31-Dec-2023	Close
11	Balai POM di Jember	1 Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A - Biaya/Tarif - Mencantumkan tarif SPA CPKB pada leaflet CPKB	10-Nov-2023	Close
		2 Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A - Waktu Penyelesaian - Melakukan sosialisasi terkait SLA dan tahapan yang harus dilakukan oleh pelaku usaha untuk mendapatkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB	10-Dec-2023	Close
		3 Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B - Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan - Melakukan sosialisasi terkait kanal pengaduan, saran dan masukan yang tersedia di Balai POM di Jember	31-Dec-2023	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi	
		4	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B - Sarana dan Prasarana - Layanan yang bersifat konsultasi hasil pemeriksaan (desk) dan membutuhkan waktu layanan yang cukup panjang, maka layanan dilakukan di Ruang Rapat, bukan di Ruang Layanan.	15-Sep-2023	Close
		5	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B - Sarana dan Prasarana - Pengajuan permohonan hibah tanah dengan spesifikasi yang lebih luas sehingga diharapkan Balai POM di Jember memiliki Ruang Layanan dan Ruang Konsultasi yang terpisah	15-Sep-2023	Close
		6	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik - Persyaratan - Melakukan Pelayanan Prima Izin Penerapan CPPOB di Kabupaten Jember Bersama dengan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	12-Jul-2023	Close
		7	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur - Membuat ringkasan prosedur terkait persyaratan dan prosedur Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik agar mudah dipahami pelaku usaha	30-Nov-2023	Close
		8	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik - Perilaku Pelaksana - Melakukan sosialisasi kepada petugas layanan melalui WA grup kantor terkait persyaratan dan prosedur Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	31-Oct-2023	Close
		9	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik - Sarana dan Prasarana - Melakukan perbaikan terhadap komputer layanan	30-Nov-2023	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		10 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan - Sarana dan Prasarana - Dilakukan penambahan fasilitas layanan publik berupa : toilet; loket khusus disabilitas; parkir khusus disabilitas; subsite Balai POM di Jember untuk melakukan akses terhadap informasi mengenai Obat dan Makanan dan melakukan konsultasi online; dilakukan pengajuan permohonan hibah tanah dengan spesifikasi yang lebih luas sehingga diharapkan dapat membuat ruang layanan yang lebih luas.	15-Sep-2023	Close
		11 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan - Persyaratan - Melakukan pembaharuan dan sosialisasi standar pelayanan dan kanal layanan informasi dan pengaduan yang tersedia di Balai POM di Jember	31-Dec-2023	Close
		12 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan - Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan - Melakukan pembaharuan dan sosialisasi standar pelayanan dan kanal layanan informasi dan pengaduan yang tersedia di Balai POM di Jember	31-Dec-2023	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		13 Sertifikasi cara distribusi obat yang baik - Biaya/Tarif - Melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha bahwa tarif sertifikasi CDOB berlaku untuk masa sertifikasi selama 5 tahun	31-Dec-2023	Close
		14 Sertifikasi cara distribusi obat yang baik - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan - Melakukan pendampingan kepada pelaku usaha agar dapat menyelesaikan temuan dalam 2 kali CAPA	31-Dec-2023	Close
		15 Sertifikasi cara distribusi obat yang baik - Perilaku Pelaksana - Melakukan sosialisasi kepada petugas layanan melalui WA grup kantor terkait persyaratan dan prosedur sertifikasi CDOB	31-Dec-2023	Close
		16 Sertifikasi cara distribusi obat yang baik - Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan - Melakukan sosialisasi terkait kanal pengaduan, saran dan masukan yang tersedia di Balai POM di Jember	31-Dec-2023	Close
		17 Sertifikasi cara distribusi obat yang baik - Sarana dan Prasarana - Layanan konsultasi sertifikasi CDOB yang biasanya membutuhkan waktu lama dapat dilakukan di Ruang Rapat	31-Dec-2023	Close
		18 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan - Lebih sering mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang kedudukan BPOM dan produk-produk yang dihasilkan BPOM agar masyarakat paham betapa pentingnya perijinan dan mengurusnya mudah - Melakukan kegiatan Komunikasi, Informasi dan Edukasi mengenai Obat Dan Makanan	31-Dec-2023	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		19 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan - Melakukan publikasi secara berkala mengenai lokasi kantor Balai POM di Jember	31-Dec-2023	Close
		20 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan - Aktif melakukan kegiatan koordinasi dengan lintas sektor terkait yang berada di wilayah kerja Balai POM di Jember	31-Dec-2023	Close
12	Balai POM di Tarakan	1 Publikasi melalui media sosial atau lainnya terkait persyaratan dan tata cara sertifikasi dan registrasi produk obat dan makanan	10-Dec-2023	Close
		2 Publikasi melalui media sosial atau lainnya standar pelayanan publik terbaru	10-Dec-2023	Close
		3 Pengadaan/Pemenuhan prasarana brosur/leaflet terbaru perihal profil UPP dan layanan publik	10-Dec-2023	Close
13	Balai POM di Kupang	1 Melakukan pendampingan secara berkala di tahap pengajuan denah sehingga dapat dilanjutkan ke tahapan berikutnya	15-Oct-2023	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2 1. Memberikan kemudahan kepada pelaku usaha/UMKM melalui pengambilan sampel pendampingan UMKM Balai POM di Kupang. 2. Menjalin kerjasama dengan stakeholder untuk pembiayaan pengujian sampel kosmetika 3. Menginformasikan kepada pelaku usaha untuk menggunakan pemotongan harga 50% registrasi untuk UMKM	15-Oct-2023	Close
		3 1. Meningkatkan publikasi persyaratan layanan melalui media sosial, subsite, dan brosur 2. Melaksanakan bimtek untuk meningkatkan pengetahuan pelaku usaha 3. Melakukan pendampingan secara berkala setiap tahap.	10-Nov-2023	Close
		4 1. Melakukan evaluasi penyedia dan perbaikan jaringan internet yang dimiliki saat ini 2. Melakukan sosialisasi kemampuan uji laboratorium Balai POM di Kupang.	11-Nov-2023	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
14	Balai POM di Palu	1 Membuat leaflet terkait sistem dan prosedur yang diletakkan di meja layanan dan memberikan penjelasan awal terkait prosedur kepada pelanggan sebelum memulai layanan	6-Nov-2023	Close
		2 1. Memberikan penjelasan terkait biaya kepada pelanggan sesuai dengan tarif PNBP untuk layanan sertifikasi dan izin CPPOB 2. Untuk Layanan pengaduan dan informasi disosialisasikan melalui sosial media bahwa Layanan pengaduan dan informasi tidak dipungut biaya	6-Nov-2023	Close
		3 Membuat konten berisi tentang sarana dan prasarana laboratorium serta informasi parameter uji yang dapat diuji oleh Lab. Balai POM di Palu	6-Nov-2023	Close
15	Balai POM di Palopo	1 Membuat Poster/Banner /Flip Chart dan produk informasi lainnya terkait jenis layanan dan prosedur layanan	30-Dec-2023	Close
		2 Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik Loka POM di Kota Palopo	30-Dec-2023	Close
		3 Melakukan Sosialisasi persyaratan layanan melalui media sosial, banner, dan leaflet	30-Dec-2023	Close
16	Balai POM di Mamuju	1 U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) Melakukan Sosialisasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	1-Oct-2023	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2 U3 (Waktu Penyelesaian) Melakukan Sosialisasi terkait Waktu Penyelesaian Layanan	1-Oct-2023	Close
		3 U9 (Sarana dan Prasarana) Melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang termasuk fasilitas bagi penyandang disabilitas	1-Oct-2023	Close
17	Balai POM di Kendari	1 U3 (Waktu Penyelesaian): Pengadaan peralatan laboratorium baru untuk mendukung layanan pengujian.	30-Jun-2024	Close
		2 U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Sosialisasi kembali kepada masyarakat terkait jenis pelayanan.	30-Jun-2024	Close
		3 U9 (Sarana dan Prasarana): Melengkapi sarana dan prasarana ruang layanan publik dan memperbaharui sarana yang sudah tidak layak digunakan.	30-Jun-2024	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
18	Balai POM di Gorontalo	1 U9 (Sarana dan Prasarana) 1. Melengkapi sarana dan prasarana ruang layanan publik dan memperbaharui sarana yang sudah tidak layak digunakan. 2. Membuat usulan anggaran untuk renovasi ruangan layanan publik yang lebih nyaman dan representatif	31-Dec-2023	Close
		2 U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) Sosialisasi kepada pelanggan terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan melalui media dalam ruangan, media luar ruangan, media sosial serta media cetak	31-Dec-2023	Close
		3 U3 (Waktu Penyelesaian) Sosialisasi kembali kepada pengguna layanan pengujian terkait waktu penyelesaian layanan pengujian, menyampaikan waktu penyelesaian pengujian dan melakukan review waktu pelayanan dengan melibatkan pengguna layanan pada saat FKP	31-Dec-2023	Close
19	Balai POM di Sofifi	1 Membuat dan publikasi infografis prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Balai POM di Sofifi	31-Mar-2024	Open
		2 Memberikan sosialisasi langsung atau publikasi infografis mengenai biaya/tarif pelayanan	31-Mar-2024	Open
		3 Menyusun rencana pengadaan sarana dan prasarana pengguna layanan rentan	31-Mar-2024	Open

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
20	Balai POM di Ambon	1 a. Mempublikasikan jenis layanan (Informasi, Pengaduan, Pengujian, Sertifikasi) pada leaflet, website dan media sosial; b. Mengkomunikasikan kesesuaian hasil layanan dengan standard sesuai jenis layanan	1-Apr-2024	Close
		2 a. Melengkapi sarana prasarana dengan: Informasi layanan pada leaflet/brosur, tablet/PC, LED/TV; mesin antrian elektronik/online terintegrasi buku tamu; fasilitas free wifi, free charging, free minuman/snack; parkir, CCTV b. Melengkapi fasilitas kelompok rentan/disabilitas: Kursi roda, parkir khusus, ram, loket khusus, fasilitas anak dan ibu menyusui, alat bantu baca, alat bantu dengar	1-Apr-2024	Close
		3 a. Peningkatan Kompetensi Petugas dengan Pelatihan Pelayanan Publik; b. Menginformasikan waktu pelayanan di hari kerja, di luar jam kerja dan di hari libur c. Menginformasikan standar waktu pelayanan	1-Apr-2024	Close
21	Balai POM di Manokwari	1 Melakukan penataan kembali lobi agar lebih luas dan nyaman	30-Sep-2023	Close
		2 Melakukan Sosialisasi Inovasi Petik Sukun Digital untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pelanggan/pelaku usaha terkait alur proses/prosedur pengurusan izin edar	30-Sep-2023	Close
		3 Melakukan sosialisasi terkait penajaman inovasi Jinar One dimana parameter uji ganja yang sebelumnya penyelesaian uji 3HK dipercepat menjadi 1 HK	30-Sep-2023	Close

D. Loka POM

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
1	Loka POM di Kab. Aceh Tengah	1 Sinkronisasi antara pertanyaan tentang biaya/tarif di kuesioner dengan persepsi biaya/tarif yang mereka keluarkan untuk pendaftaran produk, juga memberikan penjelasan bahwa biaya/tarif yang dimaksud di kuesioner adalah biaya/tarif atas pelayanan yang diberikan di meja pelayanan maupun pelayanan secara tidak langsung (membuat rancangan penyampaian permintaan pengisian kuesioner)	31-Jan-2024	Close
		2 Sinkronisasi antara pertanyaan atau permintaan layanan dengan jawaban/informasi yang petugas berikan	31-Jan-2024	Close
		3 Optimalisasi Pelayanan dengan memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada	31-Jan-2024	Close
2	Loka POM di Kab. Aceh Selatan	1 Peningkatan sosialisasi registrasi, bimtek kepada petugas, sosialisasi refreshment CPPOB dan sistem pendaftaran pangan olahan dan publikasi pelayanan di media sosial	31-Dec-2023	Close
		2 Memberikan pemahaman terkait biaya/tarif yang dimaksud ketika menyampaikan kuesioner, sosialisasi terkait standar pelayanan	31-Dec-2023	Close
		3 Publikasi mekanisme dan prosedur terhadap masyarakat lebih digiatakan lagi	31-Dec-2023	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
3	Loka POM di Kab. Toba	1 Pembuatan leaflet tentang prosedur sertifikasi	31-Jul-2024	Open
		2 Pemberian informasi tentang tarif PNB	31-Jul-2024	Close
		3 Perluasan dan penataan sarana pelayanan publik	31-Jul-2024	Open
4	Loka POM di Kota Tanjungbalai	1 Memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait persyaratan layanan yang dimaksud melalui publikasi standar pelayanan, yang memuat unsur pelayanan	29-Dec-2023	Close
		2 Memberikan pemahaman kepada masyarakat melalui publikasi standar pelayanan, yang memuat unsur sistem, mekanisme, dan prosedur	29-Dec-2023	Close
		3 Menyusun jadwal piket petugas ULPK, termasuk layanan secara online (via Whatsapp) pada hari libur, untuk memaksimalkan pelayanan	29-Dec-2023	Close
		4 Membuat sharing folder terkait persyaratan yang dibutuhkan	29-Dec-2023	Close
5	Loka POM di Kab. Dharmasraya	1 Membuat flyer tentang standar pelayanan publik Loka POM Dharmasraya	31-Dec-2023	Close
		2 Membuat video layanan masyarakat	29-Dec-2023	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		3 Memaksimalkan dalam hal konsultasi langsung/online dalam hal registrasi produk dan pendampingan UMKM	25-Dec-2023	Close
6	Loka POM di Kota Dumai	1 Melakukan pendekatan dan sosialisasi terkait perbedaan persyaratan layanan dan persyaratan pengajuan SPA CPKB	24-Nov-2023	Close
		2 Melakukan sosialisasi terkait persyaratan Izin Penerapan CPPOB, persyaratan SPA CPKB dan prosedur layanan	24-Nov-2023	Close
		3 Melakukan penataan kembali ruangan ULPK dan menyediakan area parkir khusus tamu/pengunjung	24-Nov-2023	Close
7	Loka POM di Kab. Indragiri Hulu	1 Membuat leaflet terkait persyaratan pendaftaran izin edar dengan lebih menarik dan sederhana agar lebih mudah dipahami	30-Jun-2024	Close
		2 Memperbaiki sistem dan prosedur layanan dengan menambahkan tenaga front liner yang mumpuni agar saat petugas tidak berada di tempat layanan tetap berjalan dengan baik	30-Jun-2024	Close
		3 Meminta kuota yang cukup untuk pengujian gratis UMKM di BBPOM di Pekanbaru	30-Jun-2024	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi	
8	Loka POM di Kota Tanjungpinang	1	Pemberian informasi yang lebih detail oleh petugas pemberi layanan kepada penerima layanan untuk meningkatkan pemahaman penerima layanan terhadap persyaratan layanan yang disusun dalam Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kota Tanjungpinang	11-Dec-2023	Close
		2	Pemberian informasi yang lebih detail oleh petugas pemberi layanan untuk meningkatkan pemahaman penerima layanan terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur layanan yang dicantumkan di dalam Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kota Tanjungpinang	11-Dec-2023	Close
		3	Membuat timeline pelayanan publik Loka POM di Kota Tanjungpinang dan Menyusun jadwal petugas layanan yang bertugas di kantor Loka dan di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang	10-Jan-2024	Close
9	Loka POM di Kab. Bungo	1	Membuat inovasi pelayanan publik Layanana Publik Aktif Bergeram POM (Pengawasan Obat dan Makanan) SAPAKAT (Sapa Masyarakat)	29-Dec-2023	Close
		2	Perbaiki sistem pemberian dan penerimaan pelayanan dan pengaduan melakukan perbaikan SOP dan perbaikan tindak lanjut sampai seluruh pengaduan diselesaikan tepat waktu	29-Dec-2023	Close
		3	Melaksanakan pendampingan UMKM/Pelaku usaha dan Masyarakat dalam pemenuhan syarat yang harus dipenuhi untuk pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif	29-Dec-2023	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
10	Loka POM di Kab. Rejang Lebong	1 Melakukan kegiatan Forum Komunikasi Pelayanan Publik tentang Standar Pelayanan	31-Dec-2023	Close
		2 Petugas menjelaskan maksud penilaian kuisisioner, dan Melakukan pendampingan tata cara pengisian kuisisioner	31-Dec-2023	Open
		3 Melengkapi sarana dan prasarana sesuai dengan standar pelayanan.	31-Mar-2024	Open
11	Loka POM di Kota Lubuklinggau	1 Mengadakan Sosialisasi terkait proses pendaftaran izin edar di Badan POM bersama pelaku usaha	30-Apr-2024	Close
		2 Loka POM di Kota Lubuklinggau sedang berproses untuk pengajuan pindah gedung kantor, sehingga diharapkan sarpras bisa memenuhi standar pelayanan minimal ULPK BPOM	30-Jun-2024	Close
		3 Menyusun program peningkatan kompetensi petugas secara mandiri dengan pihak terkait pelatihan pelayanan publik	31-Dec-2024	Close
12	Loka POM di Kab. Belitung	1 Bimbingan Teknis Fasilitator Pendampingan CPOTB dan publikasi pelayanan di media sosial	30-Sep-2023	Close
		2 Sampel akan diteruskan ke Balai Penguji untuk dilakukan pengujian	31-Dec-2023	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		3 Sosialisasi terkait standart pelayanan di Media Publikasi	31-Dec-2023	Close
		4 Sosialisasi Refresment CPPOB dan Sistem Pendaftaran Pangan Olahan dan publikasi pelayanan di media sosial	30-Sep-2023	Close
		5 Publikasi media layanan informasi dan pengaduan meliputi WebSite dan media	31-Dec-2023	Close
		6 Sosialisasi Service Level Agreement (SLA) penanganan pengaduan di Media Publikasi dan disampaikan pada saat pelayanan	31-Dec-2023	Close
13	Loka POM di Kab. Tulangbawang	1 Melaksanakan sosialisasi informasi biaya/tarif dalam pelayanan informasi dan pengaduan melalui produk informasi yang di publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP.	29-Dec-2023	Close
		2 Melaksanakan sosialisasi informasi spesifikasi jenis layanan dalam pelayanan melalui produk informasi yang di publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP.	29-Dec-2023	Close
		3 Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui Layanan Publik Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang di Mal Pelayanan Publik (MPP).	29-Dec-2023	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
14	Loka POM di Kab. Banyumas	1 Layanan IP CPPOB 1. Menyediakan brosur/leaflet ULPK untuk perbaikan unsur Sarpras layanan IP CPPOB 2. Sosialisasi secara massive termasuk sosial media terkait biaya layanan IP CPPOB sesuai PP No. 32 Tahun 2017 3. Pelatihan untuk petugas pelayanan	12-Jan-2024	Open
		CPOTB 1. Menyediakan brosur/leaflet ULPK 2. (Sosialisasi melalui media eletronik terkait timeline layanan 3. (Sosialisasi secara massive termasuk sosial media terkait biaya sesuai PP No. 32 Tahun 2017 serta memberikan saran perbaikan sarana produksi yang membutuhkan dana seminimal mungkin)	12-Jan-2024	Open
		Layanan Sertifikasi CDOB 1. Pelatihan internal terkait mekanisme sertifikasi CDOB 2. Mendesain dan melengkapi sarana penunjang berisi informasi sertifikasi CDOB (Leaflet, Brosur) serta timeline layanan	12-Jan-2024	Open
		Layanan Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A 1. Petugas membantu menghubungkan dengan industri kosmetik yang dapat menerima makloon 2. Sosialisasi melalui media eletronik terkait timeline layanan	12-Jan-2024	Open
		Informasi dan Pengaduan 1. Menyediakan brosur/leaflet ULPK	12-Jan-2024	Open

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2. Membuat pedoman dan jawaban yang baku 3. Sosialisasi melalui media eletronik terkait timeline layanan		
15	Loka POM di Kab. Sanggau	1 Menetapkan standar pelayanan publik terkait layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik serta publikasi di media elektronik dan non-elektronik	30-Sep-2023	Close
		2 Publikasi Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dimedia elektronik dannon-elektronik	30-Sep-2023	Close
		3 Melakukan monitoring, evaluasi sertapemenuhan sarana dan prasarana sesuai dengan Keputusan Kepala BadanPengawas Obat Dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Minimal Unit Layanan Pengaduan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan	30-Sep-2023	Close
		4 Melakukan KIE di sekolah – sekolah yang ada di wilayah kerja Loka POM di Kabupaten Sanggau	29-Dec-2023	Close
		5 Mengoptimalisasikan publikasi informasi diberbagai media	29-Dec-2023	Close
		6 Melakukan pengawasan rutin oleh tim pemeriksaan ke sarana	29-Mar-2024	Close
16	Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat	1 Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik memuat persyaratan melalui subsite Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat	30-Jun-2024	Close
		2 Menyediakan leaflet/infografis di media sosial terkait waktu pelayanan	30-Jun-2024	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
17	Loka POM di Kab. Tabalong	1 Menyediakan leaflet/infografis di media sosial terkait persyaratan untuk layanan Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	31-Oct-2023	Close
		2 Menyediakan leaflet/infografis di media sosial terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur untuk layanan Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	31-Oct-2023	Close
		3 Menyediakan leaflet/infografis di media sosial terkait Biaya/Tarif untuk layanan Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	31-Oct-2023	Close
		4 Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik melalui leaflet dan infografis tentang registrasi pangan olahan untuk layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	31-Oct-2023	Close
		5 Menyediakan leaflet/infografis di media sosial terkait biaya layanan untuk layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	31-Oct-2023	Close
		6 Mengikuti Pengembangan Kompetensi mengenai Food Inspector atau Pelatihan Registrasi Pangan Olahan	31-Oct-2023	Close
		7 Mengganti Komputer ULPK menjadi yang layar sentuh untuk memudahkan pelanggan mengisi survey dan menyediakan air minum, permen, snack untuk konsumen	31-Oct-2023	Close
		8 Membuat Standar Layanan ULPK	31-Oct-2023	Close
		9 Mengikuti Pelatihan Pelayanan Publik di IDEAS	31-Oct-2023	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		10 Akan membuat iklan di TV Tabalong terkait dengan Obat Tradisional yang aman dan berbahaya	31-Oct-2023	Close
		11 Akan dilakukan KIE di SMPN 3 Banua Lawas (tempat responden bekerja) pada tanggal 24 Agustus 2023 dengan target peserta seluruh siswa kelas 7 sd 9 beserta dewan guru	31-Oct-2023	Close
18	Loka POM di Kab. Tanah Bumbu	1 Membuat komitmen pelaku usaha terhadap timeline penyelesaian pendampingan UMKM Pangan Olahan	31-Mar-2024	Close
		2 Melakukan monitoring pendampingan UMKM melalui layanan informasi Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melalui link https://www.layananbpomtambu.tatambasiading.com	31-Dec-2023	Close
		3 Inovasi percepatan dalam pendampingan dokumen Mutu untuk UMKM pangan olahan menengah rendah paling lama 15 HK	30-Jun-2024	Close
		4 Pembaharuan infografis terkait sistem, mekanisme dan prosedur izin penerapan CPPOB serta di publikasikan lebih luas	31-Dec-2023	Open
		5 Membuat produk tentang spesifikasi jenis layanan berupa infografis terkait izin penerapan CPPOB yang menjadi acuan tetap petugas	31-Dec-2023	Close
		6 Membuat produk tentang spesifikasi jenis layanan berupa infografis terkait izin penerapan CPPOB yang menjadi acuan tetap petugas	31-Dec-2023	Close
		7 Menetapkan petugas piket untuk memberikan layanan secara online (wa) pada hari libur untuk memaksimalkan pelayanan ke masyarakat	31-Dec-2023	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		8 Memberikan paket gimmick dan makanan ringan kepada konsumen yang datang ke ULPK	31-Mar-2024	Close
		9 Pengadaan standing kios dan Penyajian minuman herbal ke konsumen	31-Dec-2023	Open
		10 Membuat produk layanan berupa infografis yang menjelaskan biaya/tarif sertifikasi CPOTB	31-Dec-2023	Close
19	Loka POM di Kota Balikpapan	1 Dilaksanakan Bimbingan Teknis Cara Produksi Kosmetik yang Baik dan Notifikasi Kosmetik kepada pelaku usaha kosmetik	31-Dec-2023	Close
		2 Dilakukan pendampingan UMKM secara online melalui zoom meeting	31-Dec-2023	Close
		3 Petugas melakukan pendampingan pengisian survey dan konfirmasi hasil pengisian survey apabila terdapat poin yang perlu konfirmasi lebih lanjut	31-Dec-2023	Close
		4 Mengusulkan pengadaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan publik Loka POM di Kota Balikpapan	31-Dec-2023	Close
20	Loka POM di Kab. Buleleng	1 Melakukan pengajuan perubahan informasi kepada google dan mencantumkan informasi nomor layanan pada social media	2-Oct-2023	Close
		2 Menyampaikan persyaratan untuk memperoleh pelayanan di Loka POM di Kab. Buleleng pada media sosial, digital sign dan video standar pelayanan	16-Oct-2023	Close
		3 Menyampaikan prosedur/alur untuk memperoleh pelayanan di Loka POM di Kab. Buleleng pada media sosial, digital sign dan video standar pelayanan	16-Oct-2023	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		4 Menyampaikan sarana dan prasarana pelayanan publik di Loka POM di Kab. Buleleng dalam bentuk video standar pelayanan melalui media sosial dan digital sign	16-Oct-2023	Close
		5 Memberikan pendampingan bagi pelaku usaha untuk melakukan pengurusan izin edar produk Obat dan Makanan	30-Dec-2023	Close
21	Loka POM di Kab. Bima	1 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Memberikan pemahaman terkait produk pelayanan dalam standar pelayanan dengan mudah dan menarik)	28-Aug-2023	Open
		2 pelaksanaan kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi IDEAS	10-Jan-2024	Close
		3 Peningkatan kualitas sarana dan prasarana di Loka POM di Kab. Bima	16-Dec-2023	Close
22	Loka POM di Kab. Manggarai Barat	1 Menyediakan petunjuk pembayaran dan list alamat tempat pembayaran terdekat	31-Dec-2023	Close
		2 Petugas Loka POM di kabupaten Manggarai Barat dikutkan dalam Pelatihan Inspektur CDOB.	31-Dec-2023	Close
		3 Dilakukan pendampingan intensif pada pelaku usaha dengan memberikan informasi sesuai dengan tahapan sertifikasi dan registrasi.	31-Dec-2023	Close
		4 Menyediakan pamphlet/brosur persyaratan layanan sertifikasi dalam rangka registrasi	31-Dec-2023	Open

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		5 Peningkatan sosialisasi dan publikasi prosedur sertifikasi secara online dengan membuat grup whatsapp	31-Dec-2023	Close
		6 Menyediakan sarana dan prasarana penunjang agar konsumen nyaman dalam menerima layanan.	31-Dec-2023	Open
23	Loka POM di Kab. Ende	1 Peningkatan Informasi mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pengujian melalui media cetak dan elektronik	31-Dec-2023	Close
		2 (1) Memberikan informasi terkait tahapan kemajuan penyelesaian sampel melalui notifikasi WhatsApp/SMS (2) Peningkatan Sosialisasi terkait waktu penyelesaian pada proses pendaftaran izin edar kepada konsumen melalui media cetak dan elektronik	31-Dec-2023	Close
		3 Pemenuhan sarana dan prasarana pada IPP Loka POM di Kabupaten Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Stansar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM	31-Dec-2023	Close
24	Loka POM di Kab. Banggai	1 Menyediakan ruang pelayanan khusus bagi pelaku usaha yang akan melakukan pendampingan pendaftaran secara langsung	31-Dec-2023	Close
		2 Pendampingan secara intens oleh PKP untuk pemenuhan persyaratan	31-Dec-2023	Close
		3 Pendampingan secara intens oleh inspektur kosmetik terkait prosedur layanan	31-Dec-2023	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
25	Loka POM di Kota Baubau	1 Persyaratan Pelayanan Pendampingan konsumen dengan memberikan penjelasan terhadap pertanyaan dalam survey kepuasan masyarakat agar lebih dipahami oleh konsumen	30-Sep-2023	Close
		2 Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan Membuat dan mencetak produk informasi mengenai Standar layanan dan prosedur/ mekanisme registrasi produk	30-Sep-2023	Close
		3 Sarana dan Prasarana Menyediakan fasilitas berupa minuman dan makanan ringan gratis kepada konsumen, serta melengkapi dengan charging station	30-Sep-2023	Close
26	Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe	1 Peningkatan Sosialisasi Registrasi di media sosial	31-Dec-2023	Close
		2 Membuat Standar Pelayanan UPT dan dipublikasikan (tentang Izin Penerapan CPPOB)	31-Dec-2023	Close
		3 Membuat Standar Pelayanan UPT dan dipublikasikan (tentang Layanan Informasi dan Pengaduan)	31-Dec-2023	Close
		4 Melakukan diseminasi terkait service excellent kepada seluruh petugas layanan	31-Dec-2023	Close
		5 Melakukan diseminasi kepada seluruh petugas layanan tentang alur proses sertifikasi oleh tim sertifikasi	31-Dec-2023	Close
		6 Mengatur posisi ruang ULPK menjadi lebih nyaman untuk konsumen	31-Dec-2023	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		7 Menyediakan spot self service coffee and tea untuk konsumen.	31-Dec-2023	Close
27	Loka POM di Kab. Pulau Morotai	1 Mensosialisasikan kepada masyarakat terkait persyaratan untuk mengajukan permintaan informasi dan pengaduan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai	31-Dec-2023	Close
		2 Mensosialisasikan kepada masyarakat terkait biaya/tarif untuk mengajukan permintaan informasi dan pengaduan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai	31-Dec-2023	Close
		3 Merencanakan pengadaan sarana dan prasarana pendukung layanan ULPK berupa meja resepsionis serta set meja dan kursi tamu untuk ULPK	31-Dec-2023	Close
		4 Melakukan pendampingan terhadap pemenuhan persyaratan bagi pelaku usaha melalui inovasi Ladang Pala (Layanan Pendampingan Pangan Olahan)	31-Dec-2023	Close
		5 Melakukan sosialisasi terkait alur izin penerapan CPPOB baik melalui media sosial maupun secara langsung kepada pelaku usaha yang tertarik mendaftarkan produknya	31-Dec-2023	Close
		6 Melakukan sosialisasi terkait biaya/tarif izin penerapan CPPOB baik melalui media sosial maupun secara langsung kepada pelaku usaha yang tertarik mendaftarkan produknya	31-Dec-2023	Close
		7 Koordinasi dengan komunitas Rumah Baca Kreatif Desa Yayasan dalam rangka Sosialisasi mengenai Obat dan Makanan	31-Dec-2023	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		8 Koordinasi dengan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa (PMD) terkait pengawasan peredaran pangan kedaluwarsa di desa – desa. Selain itu, melibatkan Anggota SAKA POM yang tersebar di seluruh Kab. Pulau Morotai untuk ikut serta dalam pengawasan Post Market melalui Aplikasi Pramuka SAPA	31-Dec-2023	Close
		9 Melakukan pendampingan dalam rangka penerbitan izin penerapan CPPOB kepada pelaku usaha yang bersangkutan melalui inovasi Ladang Pala (Layanan Pendampingan Pangan Olahan)	31-Dec-2023	Close
28	Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar	1 Petugas Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar yang belum mengikuti pelatihan pelayanan publik dapat mengikuti pelatihan secara mandiri di ideas BPOM	31-Jan-2024	Close
		2 Membuat dan mencetak spanduk/brosur/leaflet terkait layanan Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar untuk memudahkan petugas dalam menerangkan timeline pelayanan	31-Dec-2023	Close
		3 Melengkapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik pada kantor Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar	31-Mar-2024	Close
29	Loka POM di Kab. Sorong	1 Telah tersedia subsite Loka POM Sorong yang berisi informasi mengenai layanan publik Loka POM Sorong yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat yang membutuhkan informasi seputar obat dan makanan	31-Aug-2023	Open

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2 Selama periode Januari - Agustus 2023, Loka POM Sorong belum menerima laporan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung, melalui media sosial maupun nomor kontak Loka, selama ini hanya berupa permintaan informasi.	31-Aug-2023	Close
		3 Telah disusun rencana pengembangan kompetensi petugas pelayanan publik di awal tahun, namun masih menunggu undangan pelaksanaan dari pusat	31-Aug-2023	Close
30	Loka POM di Kab. Mimika	1 Memberikan pemahaman yang lebih kepada pelaku usaha terkait proses beserta timeline dalam rangka sertifikasi dan registrasi produk obat dan makanan, melalui alur pelayanan yang disediakan di ruang ULPK yang dapat digunakan oleh setiap petugas.	30-Jun-2024	Open
		2 Menyediakan wifi gratis dan printer/foto copy gratis di ruangan ULPK	30-Jun-2024	Close
		3 Menyediakan daftar regulasi yang dapat dijadikan acuan dalam memberikan layanan, serta menyediakan alur registrasi yang jelas terutama yang berkaitan dengan penetapan hari kerja/timeline proses pelayanan.	30-Jun-2024	Close
31	Loka POM di Kab. Merauke	1 Optimalisasi tenaga fasilitator pangan olahan dalam mempercepat sertifikasi dan registrasi	9-Nov-2023	Close
		2 Publikasi dokumen persyaratan registrasi melalui berbagai kanal media	17-Nov-2023	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		3 Membuat WAG untuk sarana distribusi (PBF) yang berada di area pengawasan Loka POM Merauke	24-Nov-2023	Close
		4 Melakukan publikasi terkait alur pelayanan dengan mencantumkan persyaratan pelayanan dan publikasi standar pelayanan publik	20-Nov-2023	Close
		5 Menata ulang ruang pelayanan publik agar lebih nyaman dan kondusif	10-Nov-2023	Close
		6 Publikasi terkait standar pelayanan publik	24-Nov-2023	Close
		7 Publikasi dokumen persyaratan melalui berbagai kanal media	17-Nov-2023	Close



pom.go.id



@bpom.official



@bpom_ri



@bpom_ri



Badan POM RI



BADAN POM



Gedung
Batik

Gedung
Phinisi

— Badan Pengawas Obat dan Makanan

Jl. Percetakan Negara No. 23 —