

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2025



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

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 2024	3
B. Rekomendasi atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BPOM Tahun 2024	4
Bab III – Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut	5
A. Pelaksanaan	5
B. Hasil Monitoring dan Evaluasi	5
Bab IV – Penutup	6
A. Kesimpulan	6
Lampiran 1	7
Matriks Ringkasan Pemantauan Rencana Aksi/Tindak Lanjut atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sampai dengan Semester I tahun 2025	7
Lampiran 2	11
Matriks Rincian Hasil Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sampai dengan Semester I Tahun 2025 Per Unit Pelayanan Publik	11

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 2024.

D. Tujuan Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 bertujuan untuk:

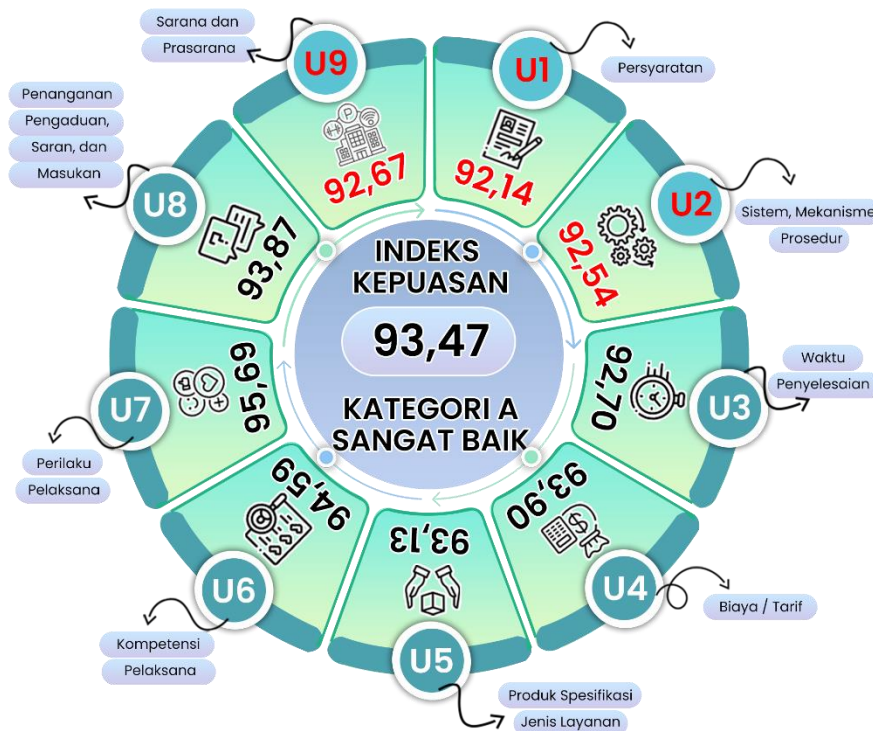
1. Mengetahui kesesuaian rencana aksi/tindak lanjut hasil survei dengan rekomendasi yang diberikan;
2. Mengetahui progres atas penerapan rencana aksi/tindak lanjut hasil survei; dan
3. Mengetahui tingkat pencapaian rencana aksi/tindak lanjut, sehingga dapat diambil suatu keputusan atau kebijakan lebih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

BAB II

HASIL SURVEI DAN REKOMENDASI

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM Tahun 2024 dilaksanakan pada 97 (sembilan puluh tujuh) Unit Pelayanan Publik (UPP) dengan rincian 21 (dua puluh satu) unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat, 42 (empat puluh dua) Balai Besar/Balai POM, dan 34 (tiga puluh empat) Loka POM. Responden keseluruhan yaitu 8.658 (delapan ribu enam ratus lima puluh delapan) pengguna layanan yang menghasilkan nilai SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik BPOM sebesar **93,47 (sembilan puluh tiga koma empat puluh tujuh)**, atau mencapai 101,05% dari target yang telah ditetapkan sebesar 92,50 (sembilan puluh dua koma lima puluh). 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 2024 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 92,14; **U2 (prosedur pelayanan)** dengan nilai 92,54; dan **U9 (sarana dan prasarana)** dengan nilai 92,67.

B. Rekomendasi atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

Rekomendasi atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 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 2024 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 97 UPP dengan rincian 21 unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat, 21 Balai Besar POM, 21 Balai POM, dan 34 Loka POM yang telah melaksanakan SKM pada tahun 2024. Seluruh UPP di lingkungan Badan POM telah menyampaikan rencana aksi beserta data dukungnya melalui aplikasi SAPA APIP (Sistem Aplikasi Terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah).
3. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi tindak lanjut berdasarkan data yang disampaikan melalui aplikasi SAPA APIP, dengan *cut-off* untuk TL Semester I Tahun 2025 per tanggal 13 Juni 2025.

B. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Berdasarkan monitoring dan evaluasi atas Rencana Aksi/ Tindak Lanjut (RATL) hasil SKM tahun 2024, telah terdapat **323 RATL yang telah dilakukan dan sesuai rekomendasi**, atau sebesar **83,03%** dari keseluruhan RATL yang disampaikan. Rincian penyelesaian RATL per kelompok UPP sebagai berikut:

No.	Kelompok UPP	Jumlah UPP	Jumlah RATL	Sesuai Rekomendasi	Persentase
1	UPP Pusat	21	85	73	85,88%
2	UPP Balai Besar POM	21	82	75	91,46%
3	UPP Balai POM	21	88	77	87,5%
4	UPP Loka POM	34	134	98	73,13%
Total		97	389	323	83,03%

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 2024 sebesar 93,47 dan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024. Seluruh Unit Pelayanan Publik (97 UPP) telah menyampaikan RATL terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan pada setiap jenis pelayanan. Berdasarkan monitoring dan evaluasi atas Rencana Aksi/Tindak Lanjut (RATL) hasil SKM Semester I tahun 2025, telah terdapat 323 RATL yang telah sesuai rekomendasi, atau sebesar 83,03% dari total keseluruhan RATL yang disampaikan.

Jakarta, 23 Juni 2025

Badan Pengawas Obat dan Makanan

Sekretaris Utama,



Jayadi

Lampiran 1

Matriks Ringkasan Pemantauan Rencana Aksi/Tindak Lanjut atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025

No	Unit Pelayanan	Jumlah Rencana Aksi	Status <i>Close</i> Tindak Lanjut SKM	
			Jumlah	Persentase (%)
1	Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psicotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	7	7	100%
2	Direktorat Registrasi Obat	5	5	100%
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psicotropika, dan Prekursor	6	6	100%
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psicotropika, dan Prekursor	3	3	100%
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psicotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	6	6	100%
6	Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	4	4	100%
7	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	3	-	0%
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	3	3	100%
12	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	3	3	100%
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	3	3	100%
14	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	13	10	76,92%

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 Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan	3	3	100%
19	Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan	1	-	0%
20	Balai Pengujian Produk Biologi	4	-	0%
21	Balai Kalibrasi	2	1	50%
22	Balai Besar POM di Banda Aceh	3	3	100%
23	Balai Besar POM di Medan	3	3	100%
24	Balai Besar POM di Padang	15	15	100%
25	Balai Besar POM di Pekanbaru	3	1	33,33%
26	Balai Besar POM di Palembang	3	3	100%
27	Balai Besar POM di Bandar Lampung	4	4	100%
28	Balai Besar POM di Serang	3	3	100%
29	Balai Besar POM di Jakarta	3	1	33,33%
30	Balai Besar POM di Bandung	5	5	100%
31	Balai Besar POM di Semarang	3	3	100%
32	Balai Besar POM di Yogyakarta	6	6	100%
33	Balai Besar POM di Surabaya	3	3	100%
34	Balai Besar POM di Pontianak	3	3	100%
35	Balai Besar POM di Palangka Raya	5	2	40%
36	Balai Besar POM di Banjarmasin	3	3	100%
37	Balai Besar POM di Samarinda	3	3	100%
38	Balai Besar POM di Denpasar	3	3	100%
39	Balai Besar POM di Mataram	2	2	100%
40	Balai Besar POM di Makassar	3	3	100%
41	Balai Besar POM di Manado	3	3	100%
42	Balai Besar POM di Jayapura	3	3	100%
43	Balai POM di Batam	4	4	100%
44	Balai POM di Jambi	9	9	100%
45	Balai POM di Bengkulu	3	3	100%
46	Balai POM di Pangkalpinang	3	3	100%

47	Balai POM di Tarakan	5	5	100%
48	Balai POM di Kupang	3	1	33,33%
49	Balai POM di Palu	3	3	100%
50	Balai POM di Mamuju	3	3	100%
51	Balai POM di Kendari	3	2	66,66%
52	Balai POM di Gorontalo	3	3	100%
53	Balai POM di Sofifi	4	2	50%
54	Balai POM di Ambon	3	3	100%
55	Balai POM di Manokwari	5	5	100%
56	Balai POM di Payakumbuh	3	3	100%
57	Balai POM di Tangerang	5	3	60%
58	Balai POM di Bogor	7	7	100%
59	Balai POM di Tasikmalaya	6	6	100%
60	Balai POM di Surakarta	4	4	100%
61	Balai POM di Kediri	8	6	75%
62	Balai POM di Jember	2	-	0%
63	Balai POM di Palopo	1	1	100%
64	Loka POM di Kab. Aceh Selatan	6	5	83,33%
65	Loka POM di Kab. Aceh Tengah	3	1	33,33%
66	Loka POM di Kab. Toba	3	3	100%
67	Loka POM di Kota Tanjungbalai	2	2	100%
68	Loka POM di Kota Tanjung Pinang	3	3	100%
69	Loka POM di Kab. Bungo	6	6	100%
70	Loka POM di Kab. Dharmasraya	3	-	0%
71	Loka POM di Kab. Indragiri Hulu	3	3	100%
72	Loka POM di Kota Dumai	6	6	100%
73	Loka POM di Kab. Rejang Lebong	3	3	100%
74	Loka POM di Kab. Belitung	5	5	100%
75	Loka POM di Kota Lubuklinggau	2	2	100%
76	Loka POM di Kab. Tulangbawang	3	3	100%
77	Loka POM di Kab. Banyumas	1	-	0%
78	Loka POM di Kab. Sanggau	8	8	100%
79	Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat	3	3	100%
80	Loka POM di Kab. Tabalong	6	6	100%
81	Loka POM di Kab. Tanah Bumbu	3	1	33,33%

82	Loka POM di Kota Balikpapan	4	4	100%
83	Loka POM di Kab. Buleleng	8	8	100%
84	Loka POM di Kab. Bima	3	-	0%
85	Loka POM di Kab. Manggarai Barat	4	4	100%
86	Loka POM di Kab. Ende	3	3	100%
87	Loka POM di Kab. Banggai	4	4	100%
88	Loka POM di Kota Baubau	3	-	0%
89	Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe	4	2	50%
90	Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar	4	3	75%
91	Loka POM di Kab. Pulau Morotai	3	3	100%
92	Loka POM di Kab. Sorong	5	2	40%
93	Loka POM di Kab. Mimika	3	-	0%
94	Loka POM di Kab. Merauke	6	1	16,66%
95	Loka POM di Kab. Belu	3	-	0%
96	Loka POM di Kab. Sumbas	3	-	0%
97	Loka POM di Kab. Sumba Timur	5	4	80%

Lampiran 2

Matriks Rincian Hasil Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 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	Memperbarui Frequently Asked Questions (FAQ) pada subsite SISOBAT, serta melakukan otomatisasi FAQ terkini	31-Dec-2024	Close
		2	Membuat dan memperbarui <i>database</i> hasil konsultasi sebagai referensi untuk jawaban konsultasi	31-Dec-2024	Close
		3	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Direktorat Standardisasi ONPPZA	31-Dec-2024	Close
		4	Akan dilakukan pembaruan brosur pelayanan sesuai masukan Forum Konsultasi Publik pada Gedung Pelayanan Publik Terpadu BPOM (Gedung Athena BPOM Lantai 1) dan media sosial	31-Dec-2024	Close
		5	Berkoordinasi dengan pengembang terkait permasalahan sistem pada subsite SISOBAT	31-Dec-2024	Close
		6	Berkoordinasi dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan untuk pengembangan SISOBAT secara berkelanjutan	31-Dec-2024	Close
		7	Rapat Pengembangan SISOBAT dengan tim Pengembang	31-Dec-2024	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
2	Direktorat Registrasi Obat	1	Menyelenggarakan kegiatan desk konsultasi (<i>online</i> dan <i>offline</i>) secara rutin atau di luar jadwal (sesuai jam pelayanan di standar pelayanan) dengan pendaftar terkait percepatan registrasi	30-Sep-2024	Close
		2	Menyediakan layanan audiensi dengan Industri Farmasi yang dapat dimanfaatkan oleh evaluator dan IF untuk berdiskusi terkait permasalahan registrasi atau persyaratan registrasi yang belum dimengerti oleh pendaftar	30-Sep-2024	Close
		3	Menyelenggarakan kegiatan Dialog Harmonis Lintas Sektoral dengan sesi Bintang Kelas (Bincang-Bincang tentang Ketentuan yang Berlaku di Registrasi Obat) yang bertema "Sinergisme Stakeholders Mewujudkan Obat Generik Berkualitas" sebagai media untuk meningkatkan pemahaman IF terkait regulasi	30-Sep-2024	Close
		4	Menyediakan konten edukasi di media sosial Direktorat Registrasi Obat (Instagram) dan <i>website</i> Direktorat Registrasi Obat terkait 6 <i>service delivery</i> layanan CPP	30-Sep-2024	Close
		5	Melakukan sosialisasi terkait 6 <i>service delivery</i> layanan CPP secara daring	30-Sep-2024	Close
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	1	Publikasi informasi tahap Pra Sertifikasi saat proses pengajuan Sertifikasi CPOB melalui kanal media sosial Direktorat Pengawasan Produksi ONPP	30-Sep-2024	Close
		2	Publikasi informasi terkait KBLI yang digunakan untuk pengajuan permohonan Sertifikasi melalui sistem OSS melalui kanal media sosial Direktorat Pengawasan Produksi ONPP dan KlikCPOB	30-Sep-2024	Close
		3	Reminder kepada petugas layanan (berdasarkan jadwal mingguan) yang akan melakukan pelayanan pada H-3 dan hari H (sebelum jam layanan mulai) untuk menghindari keterlambatan waktu mulai layanan karena adanya penugasan mendadak	30-Aug-2024	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		4	Penunjukan personil yang bertugas untuk melakukan monitoring email masuk dan menyampaikan respon email	30-Sep-2024	Close
		5	Desk evaluasi fasber secara berkala baik secara luring maupun daring sejak TW 1 tahun 2024	30-Aug-2024	Close
		6	Penunjukan personil yang bertugas untuk melakukan monitoring email masuk dan menyampaikan respon email.	30-Sep-2024	Close
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	1	Persyaratan pelayanan: Melengkapi materi terkait persyaratan sertifikasi/resertifikasi/addendum pada kegiatan SMART CDOB bets 14	20-Aug-2024	Close
		2	Sistem, Mekanisme, Prosedur: Publikasi pembelajaran mandiri menu SMART CDOB di Website	20-Aug-2024	Close
		3	Sarana prasarana: a) Desk CAPA online melalui platform <i>zoom</i> sudah dilakukan pada CAPA ke-2 b) Pada surat pemberitahuan pemeriksaan sertifikasi CDOB ke PBF ditambahkan informasi "Badan POM berkomitmen melakukan pendampingan penyusunan CAPA sebagai upaya pemenuhan timeline Sertifikasi CDOB". Terdapat penyempurnaan narasi dari usulan yang disampaikan pada laporan SKM c) Keamanan data sudah dilakukan pergantian <i>password</i> dengan <i>strong password</i>	20-Aug-2024	Close
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika,	1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : Penyusunan materi sosialisasi melalui sosial media	16-Oct-2024	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi	
	Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif				
		2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : Penyusunan materi sosialisasi melalui leaflet pada 9 Agustus 2024 dan telah ditempatkan pada loket A dan B Gedung Athena Lantai 4 pada 12 Agustus 2024	16-Oct-2024	Close
		3	Waktu Penyelesaian : Pengajuan permohonan AHP melalui sistem baru exim.pom.go.id dan koordinasi dengan Pusdatin BPOM.	17-Oct-2024	Close
		4	Waktu Penyelesaian : Melakukan optimalisasi evaluator melalui <i>refreshment</i> peraturan dan ketentuan iklan obat sehingga proses evaluasi permohonan persetujuan iklan obat oleh evaluator dapat dilaksanakan dengan lebih cepat	16-Oct-2024	Close
		5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Melaksanakan Forum Konsultasi Publik dan Permintaan masukan terhadap Standar Pelayanan secara berkala (paling sedikit 1 tahun sekali)	28 Mei 2024	Close
		6	Persyaratan : Membuat catatan untuk tolakan tambahan data secara detail, dan ditambahkan informasi kepada pemohon SKI jika permintaan tambahan data belum dimengerti dapat melakukan konsultasi melalui WA/email	24-Sep-2024	Close
6	Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	1	Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait prosedur/alur pelayanan (standar pelayanan Direktorat Standardisasi OTSKK) kepada pengguna layanan	20-Sep-2024	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2	Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait bahwa layanan konsultasi yang diberikan hanya terkait regulasi di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	20-Sep-2024	Close
		3	Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait bahwa layanan konsultasi yang diberikan hanya terkait regulasi di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.	20-Sep-2024	Close
		4	Melakukan sosialisasi terkait timeline pelaksanaan pengkajian maksimal 85 HK (standar pelayanan Direktorat Standardisasi OTSKK) kepada pengguna layanan	20-Sep-2024	Close
7	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	1	<ul style="list-style-type: none"> a) Dilakukan kegiatan sosialisasi dan konsultasi untuk mendukung dan meningkatkan timeline evaluasi b) Meminta pendaftar memberikan data dukung sesuai dengan regulasi sehingga mempermudah proses evaluasi. Dilakukan kajian produk yang memerlukan pembahasan dengan tim ahli apabila diperlukan c) Pembahasan dan penyelesaian permasalahan sistem Notifkos antara tim IT dengan Pusdatin dan tim pengembang sistem Notifkos 	31-Dec-2024	Open
		2	<ul style="list-style-type: none"> a) Akan dilakukan sosialisasi dan bimtek terkait regulasi terkini b) Telah tersedia Layanan Konsultasi melalui Loker Pelayanan Publik tatap Muka (Duty manager dan Customer Service) maupun melalui loket <i>online</i> (<i>duty manager</i>, chat asrot, Whatsapp, telpon, dan email) yang dapat melayani pertanyaan terkait peraturan terkini, dokumen persyaratan registrasi, hingga cara registrasi produk c) Penyebaran informasi melalui infografis dan materi paparan terkait regulasi terkini pada sistem Asrot, Notifkos, Sireka, subsite Selasar Registrasi OTSKK, dan media sosial Dit. Registrasi OTSKK (Instagram, WhatsApp) 	31-Dec-2024	Open

No	UPP Pusat	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		3	<ul style="list-style-type: none"> a) Akan dilakukan kegiatan sosialisasi dan konsultasi b) Dilakukan pembahasan antara tim IT ASROT dan NOTIFKOS dengan PUSDATIN dan berkoordinasi dengan tim PDN Kominfo c) Pengembangan sistem layanan publik di Direktorat Registrasi OTSKK yang berbasis sistem intellegence dan lebih user friendly d) Pembuatan & penggunaan sistem antrian online sementara melalui bit.ly e) Dilakukan pengembangan dan inovasi terhadap sistem notifikasi kosmetik 	31-Dec-2024	Open
8	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	1	Produk spesifikasi jenis pelayanan : Sosialiasi kepada pelaku usaha mengenai regulasi terkini penerbitan SKI/SKE/SAS	31-Aug-2024	Close
		2	Kompetensi Pelaksana : Pelatihan pelayanan publik kepada evaluator untuk meningkatkan kualitas pelayanan	31-Aug-2024	Close
		3	Biaya/Tarif : Sosialisasi ulang mengenai biaya/tarif PNBPN terhadap pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	31-Aug-2024	Close
9	Direktorat Pengawasan Kosmetik	1	<ul style="list-style-type: none"> a) Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik Ditwaskos yang antara lain memuat Persyaratan dalam pengajuan layanan melalui berbagai media, seperti e-kiosk, instagram, subsite waskos.pom.go.id, dan http://bit.ly/serasikosmetikBPOM b) Menyediakan video tutorial pengajuan Sertifikasi CPKB dan tutorial tata cara pengajuan ekspor dan impor yang dapat dilihat di kanal youtube Direktorat Pengawasan Kosmetik BPOM dan subsite Pengawasan Kosmetik c) Penyediaan leaflet, FAQ (Frequently Asked Question) yang dapat diakses melalui subsite waskos.pom.go.id atau dapat diperoleh di loket konsultasi. 	21-Aug-2024	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2 a) Dilakukan desk CAPA secara berkala untuk mempercepat proses pemenuhan CAPA industri kosmetik dan juga konsultasi secara online maupun offline untuk mengakomodir pertanyaan terkait CAPA. Selain itu, telah dibuat program Perluasan Peran UPT dalam percepatan sertifikasi CPKB dalam melakukan pendampingan kepada pelaku usaha yang sedang mengajukan sertifikasi CPKB b) Timeline penerbitan SKI saat ini sudah sangat singkat, yaitu 6 jam. Namun, untuk meningkatkan pelayanan publik akan dilakukan reminder message pada grup WA antar evaluator dan ketua tim untuk reminder prioritas penyelesaian terhadap pengajuan SKI yang telah ditolak sebelumnya untuk melengkapi persyaratan dan untuk pengerjaan SKI dengan waktu pengajuan berdasarkan sistem FIFO	21-Aug-2024	Close
		3 Telah dibuat beberapa media informasi untuk memudahkan pelaku usaha dalam mengajukan perizinan Sertifikasi CPKB, antara lain : a) Infografis mengenai mekanisme pengajuan perizinan sarana kosmetik melalui OSS RBA yang antara lain ditampilkan di bit.ly/serasikosmetikBPOM b) Telah dibuat video tutorial pengajuan perizinan Sertifikasi CPKB yang dapat diakses melalui kanal youtube Direktorat Pengawasan Kosmetik BPOM, subsite waskos.pom.go.id , atau bit.ly/serasikosmetikBPOM c) Telah dibuat leaflet dan FAQ dalam bentuk media cetak maupun elektronik yang dapat diunduh melalui subsite waskos.pom.go.id , atau bit.ly/serasikosmetikBPOM d) Telah disediakan aplikasi itsm.pom.go.id oleh Pusdatin (Pusat Data dan Informasi) sebagai media untuk melaporkan kendala-kendala yang dialami oleh pelaku usaha terkait penggunaan sistem OSS dan e-sertifikasi agar dapat ditindaklanjuti oleh Pusdatin ataupun dieskalasi kepada BKPM selaku pengampu sistem OSS.	21-Aug-2024	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
10	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	1	Sosialisasi persyaratan layanan konsultasi	05-Aug-2024	Close
		2	Sosialisasi Produk Spesifikasi Jenis Layanan Konsultasi	05-Aug-2024	Close
		3	Sosialisasi Sarana dan Prasarana	05-Aug-2024	Close
11	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	1	Melakukan publikasi informasi layanan publik Direktorat SPO melalui media sosial Direktorat SPO	30-Sep-2024	Close
		2	Koordinasi dengan tim IT terkait penambahan informasi subsite Direktorat SPO ke fitur layanan publik (<i>website</i> BPOM)	30-Sep-2024	Close
		3	Publikasi terkait akses transkrip percakapan melalui helpline Sobat Repa yang dapat segera diakses dan formulir konsultasi termasuk <i>timeline</i> penyelesaian	30-Sep-2024	Close
12	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	1	U1 (Persyaratan) : a) Pelaksanaan Kegiatan RO b) Penguatan peran fasilitator di UPT c) Intensifikasi sosialisasi handbook, pedoman registrasi dan buku saku RO lewat media komunikasi dan webinar.	31-Dec-2024	Close
		2	U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) : a) Peningkatan Fitur simulasi di Rumah Siripo (Tambahkan simulasi) b) Pengembangan sistem e-reg agar lebih <i>user friendly</i> c) Penguatan Peran Fasilitator di UPT	31-Dec-2024	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
			d) Intensifikasi sosialisasi <i>handbook</i> , pedoman registrasi dan buku saku RO lewat media komunikasi dan webinar.		
		3	<p>U3 (Waktu Penyelesaian) :</p> <p>a) Melakukan penyempurnaan kajian pembatasan pengajuan registrasi pangan olahan di tingkat pimpinan</p> <p>b) Dilakukan rencana pemberlakuan stock opname di akhir tahun</p> <p>c) Monitoring Pembagian aju untuk Identifikasi aju-aju lama (Indikatornya dinyatakan)</p> <p>d) Alert system di akun direktur untuk SLA pendek (5 HK)</p> <p>e) Pemisahan antara Pengajuan Risiko Tinggi SLA 15HK (Tinggi Notifikasi) dan 30 HK (Tinggi)</p> <p>f) Infografis/ KIE sederhana untuk meningkatkan awareness PU terkait Timeline yang sesuai dengan peraturan (dengan beberapa POV : Jadwal Launching, Importing, dan lain-lain)</p> <p>g) Menggandeng ahli komunikasi untuk membuat infografis/KIE.</p>	31-Dec-2024	Close
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	1	<p>U1. Persyaratan</p> <p>a) Melaksanakan kegiatan pendampingan/jemput bola secara offline</p> <p>b) Layanan konsultasi secara tatap muka dan <i>online (live chat)</i></p>	31-Oct-2024	Close
		2	<p>U3. Waktu Penyelesaian</p> <p>Monitoring waktu penyelesaian pelayanan dan percepatan proses evaluasi dokumen</p>	31-Oct-2024	Close
		3	<p>U9. Sarana Prasarana</p> <p>Pengembangan aplikasi pmr.pom.go.id dan aplikasi e-sertifikasi.pom.go.id</p>	31-Oct-2024	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
14	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	1 Layanan SKE - U1. Persyaratan <ul style="list-style-type: none"> a) Melakukan kegiatan sosialisasi/pemberian informasi mengenai jenis persyaratan yang lebih spesifik dan detil, yang sering sulit dipahami pelanggan, untuk meningkatkan pemahamannya b) Penyebaran informasi secara berkala mengenai persyaratan SKE Pangan Olahan melalui berbagai media komunikasi secara <i>offline</i> dan <i>online</i> c) Melakukan sosialisasi informasi terbaru persyaratan negara tujuan ekspor tertentu, seperti Arab Saudi kepada pelaku usaha dan menyampaikan daftar informasi website yang memuat informasi persyaratan seperti <i>Export Consultation Desk</i> (ECD) 	01-Nov-2024	Close
		2 Layanan SKE - U2. Prosedur Layanan <p>Melakukan kegiatan sosialisasi/pemberian informasi terkait prosedur layanan SKE dan update informasi regulasi negara tujuan ekspor</p>	01-Nov-2024	Close
		3 Layanan SKE - U9. Sarana dan Prasarana <p>Memperkuat koordinasi dengan tim Pusdatin, setiap kali terjadi gangguan pada sistem/aplikasi, untuk mempercepat penanganan gangguan kendala pada sistem/aplikasi dan jika memungkinkan untuk mengantisipasi kejadian berulang.</p>	01-Nov-2024	Close
		4 Layanan SKI - U1. Persyaratan <ul style="list-style-type: none"> a) Melakukan kegiatan sosialisasi/pemberian informasi mengenai jenis persyaratan yang lebih spesifik dan detil, yang sering sulit dipahami pelanggan, untuk meningkatkan pemahamannya b) Penyebaran informasi secara berkala mengenai persyaratan SKI Pangan Olahan melalui berbagai media komunikasi secara <i>offline</i> dan <i>online</i> c) Mengupdate informasi terkait contoh <i>Health Certificate</i> dan <i>Certificate of Free Sale</i> dari berbagai negara di subsite peredaranpangan.pom.go.id 	01-Dec-2024	Open

No	UPP Pusat	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		5 Layanan SKI - U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Melakukan <i>review</i> terkait jadwal dan metode konsultasi melalui koordinasi dengan unit pelayanan publik lainnya	01-Nov-2024	Close
		6 Layanan SKI - U9. Sarana dan Prasarana 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.	01-Nov-2024	Close
		7 Layanan SAS - U1. Persyaratan a) Melakukan kegiatan sosialisasi/pemberian informasi mengenai jenis persyaratan yang lebih spesifik dan detil, yang sering sulit dipahami pelanggan, untuk meningkatkan pemahamannya b) Penyebaran informasi secara berkala mengenai persyaratan SAS Pangan Olahan melalui berbagai media komunikasi secara <i>offline</i> dan <i>online</i>	01-Dec-2024	Open
		8 Layanan SAS - U2. Prosedur Layanan Melakukan kegiatan sosialisasi/pemberian informasi mengenai prosedur layanan pengajuan SAS	01-Nov-2024	Close
		9 Layanan Pemenuhan Komitmen SMKPO - U1. Biaya/Tarif Menginformasikan kembali mengenai biaya/tarif layanan pada berbagai Media	31-Oct-2024	Close
		10 Layanan Pemenuhan Komitmen SMKPO - U5. Produk/hasil layanan a) Menyusun infografis pengurusan perizinan secara umum yang menggambarkan keterlibatan lintas Direktorat agar dipahami unit yang terkait dan output yang didapatkan dari masing-masing Direktorat b) Infografis kemudian diumumkan di media informasi yang ada	31-Oct-2024	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		11	Unsur Layanan Pemenuhan Standar SMKPO - U1. Persyaratan a) Melakukan penyebaran informasi secara berkala mengenai persyaratan pengajuan sertifikasi SMKPO melalui berbagai media komunikasi b) Melakukan kegiatan sosialisasi mengenai jenis persyaratan yang lebih spesifik dan detail, yang sering sulit dipahami pelanggan, untuk meningkatkan pemahamannya	30-Sep-2024	Close
		12	Unsur Layanan Pemenuhan Standar SMKPO - U2. Sistem, mekanisme, prosedur Melakukan bimbingan teknis pelaporan audit internal kepada pelaku usaha secara luring dan daring	30-Sep-2024	Close
		13	Unsur Layanan Pemenuhan Standar SMKPO - U5. Produk/hasil layanan (U5) 1. Menyusun infografis pengurusan perizinan secara umum yang menggambarkan keterlibatan lintas Direktorat agar dipahami unit yang terkait dan output yang didapatkan dari masing-masing Direktorat. 2. Infografis kemudian diumumkan di media informasi yang ada	31-Oct-2024	Open
15	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	1	Sosialisasi terkait waktu penyelesaian layanan	31-Dec-2024	Close
		2	Sosialisasi terkait persyaratan layanan	31-Dec-2024	Close
		3	Sosialisasi terkait sistem, mekanisme, dan prosedur layanan	31-Dec-2024	Close
		4	Sosialisasi terkait biaya/tarif layanan yang gratis	31-Dec-2024	Close
16	Biro Hukum dan Organisasi	1	Persyaratan layanan : Publikasi/sosialisasi standar pelayanan melalui berbagai media	1-Jan-2025	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2	Sarana dan prasarana Pemeliharaan sistem dan jaringan secara berkala, berkoordinasi dengan Pusdatin	1-Jan-2025	Close
		3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a) Pembaharuan naskah autoreply layanan contact center HALOBPOM b) Penyesuaian jumlah petugas yang menangani WhatsApp	1-Jan-2025	Close
17	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	1	Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) : Dilakukan penambahan jenis baku pembanding kimia setiap tahun (daduk berupa SK pengembangan Baku Pembanding dan capaian pengembangan baku pembanding sampai dengan TW III yg diambil dr Laporan Kinerja Triwulan PPOMN)	31-Dec-2024	Close
		2	Waktu Penyelesaian (U3) : Melakukan koordinasi dengan Pusdatin karena Subsite INFALABS sering mengalami gangguan serta update pengembangan layanan pelatihan dalam INFALABS	31-Dec-2024	Close
		3	Sarana dan Prasarana (U9) : a) Upaya pemeliharaan dan pemenuhan Sarana Prasarana PPOMN telah dilaksanakan selama Tahun 2024 b) Pengadaan Alat Pengolah Data yang dapat diakses oleh pelanggan c) List Kelengkapan Sarana Prasarana PPOMN	31-Dec-2024	Close
18	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan	1	Sarana Prasarana, PPSDM POM telah memiliki loket pelayanan publik di gedung athena lantai 2. Seluruh jenis layanan PPSDM POM akan dilayani di loket tersebut	23-Apr-2025	Close

No	UPP Pusat	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2	Persyaratan, pembuatan infografis alur pelayanan untuk masing-masing jenis layanan di PPSDM POM	23-Apr-2025	Close
		3	Biaya/tarif, pada alur pelayanan sudah tertera biaya/tarif yang dikenakan oleh masing-masing layanan	23-Apr-2025	Close
19	Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan	1	Laporan Tindak Lanjut SKM BPKOM TW 1 dan TW 2 2024	01-Jul-2024	Open
20	Balai Pengujian Produk Biologi	1	Unsur layanan SKE - U3 (Waktu Penyelesaian) - Koordinasi dengan Pusdatin terkait penyelesaian gangguan pada aplikasi infalabs	30-Sep-2025	Open
		2	Unsur layanan SKE - U3 Penyempurnaan dan pengembangan aplikasi <i>lot release</i> dengan memfasilitasi <i>generate</i> surat pengantar.	31-Mar-2025	Open
		3	Unsur layanan SKE - U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) - Penyempurnaan dan pengembangan aplikasi <i>lot release</i> .	30-Sep-2025	Open
		4	Unsur layanan SKE - U9 (Sarana dan Prasarana) - Koordinasi dengan unit terkait dan Pusdatin terkait penyelesaian permasalahan diantaranya gangguan pada aplikasi infalabs, penyediaan subsite untuk publikasi standar pelayanan dan lain-lain.	30-Sep-2025	Open
21	Balai Kalibrasi	1	Penambahan sumber daya di antaranya pegawai khusus pelayanan publik & kanal pengaduan terpusat melalui no WA layanan kalibrasi serta grup WA bagi UPT BPOM	10-Dec-2024	Close
		2	Penambahan lingkup kalibrasi untuk PNBPN yang telah disahkan dalam PMK 73 2024 tentang Jenis dan Tarif Volatil BPOM	31-Oct-2024	Open

B. Balai Besar POM

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi	
1	Balai Besar POM di Banda Aceh	1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, berupa Optimalisasi konsultasi pemenuhan persyaratan agar pelaku usaha memahami persyaratan yang diminta (<i>online</i> dan <i>offline</i>)	23-Sep-2024	Close
		2	Persyaratan, berupa Optimalisasi program diskusi terkait CDOB dengan pelaku usaha dan Desk CAPA sertifikasi CDOB dan CPKB	23-Sep-2024	Close
		3	Kompetensi Petugas, berupa petugas layanan di UPP maupun MPP direncanakan mengikuti pengembangan kompetensi mengenai persyaratan layanan sertifikasi CDOB dan CPKB oleh petugas Sertifikasi	23-Sep-2024	Close
2	Balai Besar POM di Medan	1	Telah dilakukan sosialisasi terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur layanan Informasi dan Pengaduan	30-Sep-2024	Close
		2	Telah dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian Layanan CPOB	30-Sep-2024	Close
		3	Telah dilakukan upaya peningkatan dan perbaikan Jaringan Sinyal Telkomsel pada kantor BBPOM di Medan dengan menyurati PT Telekomunikasi Selular (TELKOMSEL) area sumut	30-Sep-2024	Close
3	Balai Besar POM di Padang	1	Menyampaikan bahwa waktu layanan terhitung sejak persyaratan dilengkapi dan pembayaran PNBPN. Waktu layanan telah memperhitungkan waktu evaluasi sehingga hasil evaluasi dapat memenuhi persyaratan CDOB	23-Aug-2024	Close
		2	Menyampaikan kepada penerima layanan bahwa biaya tarif sesuai Peraturan Pemerintah	23-Aug-2024	Close
		3	Menyampaikan kepada pelanggan akan melakukan pendampingan dalam proses sertifikasi CDOB	23-Aug-2024	Close
		4	Menyampaikan kepada pelanggan tentang ketentuan persyaratan CPKB	23-Aug-2024	Close
		5	Melakukan pendampingan secara personil kepada pelanggan terkait proses sertifikasi CPKB	23-Aug-2024	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		6 Ketua Tim Sertifikasi melakukan coaching kepada petugas terkait penyampaian sertifikasi CPKB	23-Aug-2024	Close
		7 Menyampaikan kepada pelanggan tentang ketentuan persyaratan IP CPPOB	23-Aug-2024	Close
		8 Menyampaikan kepada pelanggan bahwa waktu layanan dihitung ketika proses di aplikasi berada di akun petugas	23-Aug-2024	Close
		9 Melakukan pendampingan kepada pelanggan secara personel terkait sertifikasi IP CPPOB	23-Aug-2024	Close
		10 Menyampaikan kepada pelanggan bahwa tarif layanan sesuai dengan PerBPOM No.32 Tahun 2017	23-Aug-2024	Close
		11 Menambah nomor handphone untuk menerima layanan khusus pengujian obat dan makanan	23-Aug-2024	Close
		12 Mencetak buku penggunaan portal pihak ketiga yang dapat digunakan oleh penerima layanan	23-Aug-2024	Close
		13 Mensoasilisasikan persyaratan layanan kepada penerima layanan	23-Aug-2024	Close
		14 Menyampaikan pada penerima layanan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur telah sesuai standar pelayanan	23-Aug-2024	Close
		15 Mensosialisasikan waktu penyelesaian pengaduan berdasarkan standar layanan yang telah ditetapkan	23-Aug-2024	Close
4	Balai Besar POM di Pekanbaru	1 Kolaborasi dengan Lintas Sektor terkait (Dinas Perdagangan Koperasi dan UMK, CSR Perusahaan) dalam hal pembiayaan pembuatan dapur produksi	31-Dec-2024	Open
		2 Menambah frekuensi sosialisasi terkait pengurusan izin edar BPOM dan menambah fasilitator untuk pendampingan pelaku usaha dalam hal pembuatan dokumen dan penginputan ke sistem esertifikasi. (telah dilakukan dalam bentuk sosialisasi SULTAN "Sapa UMKM Layani dan Temui Konsumen sebanyak 2 kali di Kab. Kampar, laporan terlampir)	31-Dec-2024	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		3 Menyediakan ruangan khusus untuk layanan sertifikasi dimana pada ruangan tersebut dilengkapi dengan Meja, Kursi, PC, Printer dan AC yang dapat membuat pelaku usaha nyaman untuk konsultasi ataupun pendampingan pemenuhan CAPA Sertifikasi CDOB	31-Dec-2024	Open
5	Balai Besar POM di Palembang	1 Pembangunan <i>Guiding Block</i> untuk tamu disabilitas	31-Dec-2024	Close
		2 Melakukan monitoring dan evaluasi serta sosialisasi sistem, mekanisme dan prosedur layanan	31-Dec-2024	Close
		3 Memberikan pelatihan pelayanan publik	31-Dec-2024	Close
6	Balai Besar POM di Bandar Lampung	1 Menata subsite sesuai dengan pengelompokan informasi. Untuk Layanan sampel pihak ke 3 termasuk Standard Kebijakan Layanan yang memuat Tarif, Prasyarat dan Waktu Pelaksanaan juga harus mudah ditemukan	20-Sep-2024	Close
		2 Melakukan percepatan dalam menjawab pertanyaan pelanggan melalui HP layanan <i>Call Me Back</i>	23-Sep-2024	Close
		3 Melakukan pelatihan pelayanan prima untuk petugas layanan termasuk satpam	23-Sep-2024	Close
		4 Melakukan sosialisasi tata cara untuk mendapatkan izin edar kepada pelaku usaha	23-Sep-2024	Close
7	Balai Besar POM di Serang	1 U1 (Persyaratan Pelayanan) - Melakukan publikasi ulang terkait persyaratan layanan sebagaimana tercantum dalam Standar Pelayanan melalui : a) Media sosial (Instagram, Youtube, Tiktok dan Facebook), b) Layar informasi di lobby kantor BBPOM di Serang, c) Media cetak, yaitu majalah Idaman yang disediakan di ruang layanan BBPOM di Serang, Mal Pelayanan Publik Kota Cilegon, Kabupaten Pandelang dan Kabupaten Serang, serta banner yang disediakan di Instansi Pemerintah mencakup Dinas Perpustakaan Provinsi Banten, RSUD Provinsi Banten dan KPP Pratama Serang Barat d) Media elektronik, yaitu video tron Kota Serang dan Kabupaten Pandeglang e) Subsite : https://serang.pom.go.id/	31-Aug-2024	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2 U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) - Melakukan publikasi ulang terkait produk spesifikasi jenis pelayanan sebagaimana tercantum dalam Standar Pelayanan melalui : a) Media sosial (Instagram, Youtube, Tiktok dan Facebook), b) Layar informasi di lobby kantor BBPOM di Serang, c) Media cetak, yaitu majalah Idaman yang disediakan di ruang layanan BBPOM di Serang, Mal Pelayanan Publik Kota Cilegon, Kabupaten Pandelang dan Kabupaten Serang, serta banner yang disediakan di Instansi Pemerintah mencakup Dinas Perpustakaan Provinsi Banten, RSUD Provinsi Banten dan KPP Pratama Serang Barat d) Media elektronik, yaitu video tron Kota Serang dan Kabupaten Pandeglang e) Subsite : https://serang.pom.go.id/	31-Aug-2024	Close
		3 U3 (Waktu Penyelesaian) - Melakukan publikasi ulang terkait waktu penyelesaian sebagaimana tercantum dalam Standar Pelayanan melalui : a) Media sosial (Instagram, Youtube, Tiktok dan Facebook), b) Layar informasi di lobby kantor BBPOM di Serang, c) Media cetak, yaitu majalah Idaman yang disediakan di ruang layanan BBPOM di Serang, Mal Pelayanan Publik Kota Cilegon, Kabupaten Pandelang dan Kabupaten Serang, serta banner yang disediakan di Instansi Pemerintah mencakup Dinas Perpustakaan Provinsi Banten, RSUD Provinsi Banten dan KPP Pratama Serang Barat d) Media elektronik, yaitu video tron Kota Serang dan Kabupaten Pandeglang e) Subsite : https://serang.pom.go.id/	31-Aug-2024	Close
8	Balai Besar POM di Jakarta	1 Memasukkan konten e-book ke dalam inovasi JAK KONEK agar lebih mudah diakses oleh pelaku usaha	23-Jul-2025	Close
		2 a) Memasukkan konten e-book ke dalam inovasi JAK KONEK agar lebih mudah diakses oleh pelaku usaha; b) Melakukan sosialisasi/pemberian informasi melalui media sosial, subsite dan media lainnya secara berkala dan terjadwal (seminggu 1 kali) tentang sistem, mekanisme dan prosedur tentang pengujian pihak ketiga dan memasukkan konten alur pelayanan pengujian ke dalam JAK KONEK	30-Jul-2025	Open
		3 a) Peningkatan sosialisasi melalui media online terkait Standar Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan BBPOM di Jakarta; b) Pengembangan aplikasi chatbot sehingga dapat memberikan layanan secara maksimal (24 jam)	30-Jul-2025	Open

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
9	Balai Besar POM di Bandung	1 Membuat produk informasi dan melakukan publikasi jenis layanan BBPOM di Bandung dan produk yang dihasilkan dari layanan yang diberikan.	30-Sep-2024	Close
		2 Menambah/mengembangkan fasilitas untuk kelompok rentan	30-Sep-2024	Close
		3 Mengubah tata letak ruangan pelayanan publik	30-Sep-2024	Close
		4 Melakukan inventarisasi kebutuhan sarana & prasarana pelayanan publik	30-Sep-2024	Close
		5 Memberikan pendampingan kepada pelanggan serta contoh dokumen sehingga memudahkan pelanggan untuk pemenuhan persyaratan yang diminta.	30-Sep-2024	Close
10	Balai Besar POM di Yogyakarta	1 Unsur Terendah 1 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur Publikasi Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pengujian Obat dan Makanan melalui media sosial	20-Sep-2024	Close
		2 Unsur Terendah 1 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur Kegiatan KIE dan mini pameran BPOM Menyapa	20-Sep-2024	Close
		3 Unsur Terendah 2 : Persyaratan Membuat infografis dan publikasi persyaratan untuk mengikuti sertifikasi CPOTB di media sosial	20-Sep-2024	Close
		4 Unsur Terendah 2 : Persyaratan Pendampingan persyaratan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik (CPPOB)	20-Sep-2024	Close
		5 Unsur Terendah 3: Waktu Penyelesaian Publikasi standar pelayanan publik terkait 9 jenis layanan melalui media sosial	20-Sep-2024	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		6 Unsur Terendah 3: Waktu Penyelesaian Publikasi Standar Pelayanan Publik di website SIPPN (Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional)	20-Sep-2024	Close
11	Balai Besar POM di Semarang	1 a) Melakukan koordinasi dengan Tim Pusdatin dan Direktorat terkait system SKI dan SKE b) Melakukan kegiatan persamaan persepsi antar petugas evaluator SKI dan SKE Balai c) Melaksanakan Desk CAPA, diluar sistem (posisi permintaan CAPA) d) Berkoordinasi dengan DPMPTSP setempat e) Koordinasi dengan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan f) Melakukan layanan konsultasi dan pendampingan kepada pelaku usaha terkait kelengkapan persyaratan IP CPPOB, CDOB, dan CPOTBertif g) Melaksanakan desk pengajuan IP CPPOB dan Jemput Bola ke sentra produksi	31-Dec-2024	Close
		2 Meningkatkan informasi dan pemahaman kepada pelanggan terkait: (penguji 31 des) a) Persyaratan dalam memperoleh layanan pengujian obat dan makanan b) Sistem penghitungan timeline adalah dimulai sejak pelanggan melakukan pembayaran biaya uji dan ketentuan prosedur penyerahan jumlah sampel sudah ditentukan dari Badan POM c) Biaya uji yang sudah diatur dalam PP No.32 Tahun 2017 d) Kapasitas uji serta pengaturan volume sampel masuk agar tidak menumpuk di bulan-bulan tertentu e) Kanal layanan saran dan masukan maupun pengaduan melalui kolom saran ataupun melalui HP Layanan Pengujian dan atau HP Layanan Informasi BBPOM di Semarang	31-Dec-2024	Close
		3 a) Meningkatkan informasi dan pemahaman kepada pelanggan bahwa yang dimaksud dengan persyaratan adalah persyaratan dalam memperoleh layanan informasi dan pengaduan, bukan persyaratan pengurusan izin edar b) Meningkatkan informasi dan pemahaman kepada pelanggan bahwa yang dimaksud dengan prosedur atau alur layanan adalah prosedur atau alur layanan dalam memperoleh pelayanan informasi dan pengaduan, dan bukan mengenai prosedur atau alur layanan izin edar	31-Dec-2024	Close
12	Balai Besar POM di Surabaya	1 Sosialisasi melalui kegiatan bimbingan teknis UMK Pangan Olahan	31-Dec-2024	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2 Dilakukan sosialisasi melalui cangkruan terhadap semua jenis layanan kepada pengguna layanan	31-Dec-2024	Close
		3 Melakukan kegiatan jemput bola dengan klinik pom dan desk untuk mempercepat waktu penyelesaian layanan	31-Dec-2024	Close
13	Balai Besar POM di Pontianak	1 Persyaratan (U1) a) Menyampaikan informasi registrasi Obat dan Makanan melalui media sosial b) Melaksanakan pendampingan Aksi Dampingi dan Jangkau UMKM Kalbar (AGI JAKK) oleh tim sertifikasi	30-Sep-2024	Close
		2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) a) Menyampaikan informasi registrasi Obat dan Makanan melalui media sosial b) Menyelenggarakan AKSELERASI untuk membuka kesempatan masyarakat memperoleh informasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mengenai registrasi Obat dan Makanan c) Melaksanakan pendampingan Aksi Dampingi dan Jangkau UMKM Kalbar (AGI JAKK) oleh tim sertifikasi	30-Sep-2024	Close
		3 Waktu Penyelesaian (U3) a) Melaksanakan pendampingan Aksi Dampingi dan Jangkau UMKM Kalbar (AGI JAKK) oleh tim sertifikasi. Pendampingan dilakukan langsung di sarana dan konsultasi melalui WA agar perolehan informasi lebih cepat b) Menyampaikan rencana kegiatan Sosialisasi dan Desk Registrasi kepada pelaku usaha agar memudahkan pengguna layanan menerima layanan langsung dan cepat atau berkonsultasi mengenai proses registrasi yang dijalankan.	31-Sep-2024	Close
14	Balai Besar POM di Palangka Raya	1 Sosialisasi standar pelayanan publik, melakukan pendampingan pelaku usaha dalam pemenuhan persyaratan secara berkala	31-Dec-2024	Close
		2 Membuat leaflet ataupun brosur terkait maksud dari pertanyaan tiap unsur dengan publik yang mudah dipahami dan juga akan dilengkapi dengan penjelasan pengisian survey oleh petugas, sosialisasi terkait persyaratan pelayanan dan meningkatkan respon petugas dalam memberi layanan pendampingan.	31-Dec-2024	Open
		3 Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik khususnya dukungan terhadap layanan berbasis digital melalui penyediaan jaringan internet yang baik dan kuat	31-Dec-2024	Open

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		4 Meningkatkan publikasi terhadap tata cara mengajukan permintaan informasi dan pengaduan melalui kanal-kanal yang dimiliki (subsite; media social; SP4N Lapor)	31-Dec-2024	Close
		5 Melakukan publikasi terkait mekanisme pengaduan dan permintaan informasi serta mengumumkan service level agreement (SLA); meningkatkan respon melalui WA Halo Infokom.	31-Dec-2024	Open
15	Balai Besar POM di Banjarmasin	1 Publikasi dan sosialisasi terkait informasi Biaya Layanan Pengaduan dan informasi yang gratis, di berbagai media	31-Dec-2024	Close
		2 Mengaktifkan kembali layanan antrian elektronik, sehingga konsumen mengetahui dari tampilan di layar yang disertai dengan panggilan suara, bahwa di BBPOM di Banjarmasin tersedia beberapa jenis layanan dengan petugas layanan yang juga berbeda.	31-Dec-2024	Close
		3 Publikasi standar layanan informasi dan pengaduan, khususnya waktu penyelesaian layanan, di berbagai media	31-Dec-2024	Close
16	Balai Besar POM di Samarinda	1 Unsur Unit Layanan Sarana dan Prasarana (U9), rencana aksi : a) Lokasi kantor yang cukup jauh dari kabupaten/kota dan kurangnya pengetahuan mengenai sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung kegiatan, sehingga dilakukan Publikasi informasi layanan konsultasi SiJebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai b) Penggunaan aplikasi dalam registrasi sering mengalami kendala dalam mengupload dokumen persyaratan, sehingga dilakukan pendampingan dalam pengisian registrasi 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)	31-Dec-2024	Close
		2 Unsur Persyaratan (U1), Rencana Aksinya : a) Kurangnya pengetahuan dimana memperoleh informasi mengenai persyaratan, maka dilakukan Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting melalui IG Balai b) Sosialisasi Standar Pelayanan Publik melalui berbagai media seperti media cetak, media elektronik, Media Sosial dan media luar ruang (Baliho) c) Menyediakan brosur tentang Alur Tahap Pengajuan Izin Edar BPOM, Registrasi Pangan Olahan, Notifikasi Kosmetik dan PIRT	31-Dec-2024	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		d) Melakukan pendampingan dalam pengisian dalam aplikasi BPOM melalui pendampingan SiJEBOL (Sertifikasi Jemput Bola) maupun secara zoom melalui inovasi Jumat Jumpa Sijebol (JJS)		
		3 Unsur Layanan Waktu Penyelesaian (U3), rencana aksinya : a) Karena kurangnya pengetahuan mengenai waktu penyelesaian pelayanan, dilakukan Sosialisasi Standar Layanan Publik dalam berbagai media antara lain media cetak, media elektronik, media sosial dan media luar ruang b) Membuat brosur tentang Tahapan Pengajuan Izin Edar BPOM, Registrasi Pangan Olahan, Notifikasi Kosmetik dan PIRT c) Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui <i>zoom meeting</i>	31-Dec-2024	Close
17	Balai Besar POM di Denpasar	1 Persyaratan : a) Mensosialisasikan kembali secara intensif terkait persyaratan jenis layanan publik b) Pembentukan fasilitator pendampingan UMKM dari mahasiswa magang kampus merdeka dalam program Pendampingan UMKM Gebyar UMKM Bali	1-Aug-2024	Close
		2 Biaya/Tarif : Mensosialisasikan kembali secara intensif mengenai Tarif layanan pengujian sesuai dengan Peraturan Pemerintahan Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan	1-Aug-2024	Close
		3 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : a) Mensosialisasikan kembali secara intensif terkait persyaratan jenis layanan publik tentang tata cara pelayanan atau mekanisme pelayanan bagi pemberi dan penerima layanan b) Pembentukan fasilitator pendampingan UMKM dari mahasiswa magang kampus merdeka dalam program Pendampingan UMKM Gebyar UMKM Bali	1-Aug-2024	Close
18	Balai Besar POM di Mataram	1 Mendesain /Merancang media informasi yang memuat persyaratan, waktu penyelesaian (SLA) dan biaya untuk setiap layanan, serta mensosialisasikannya melalui media sosial BBPOM di Mataram (Brosur terkait Inovasi Gemilang Pro-UMKM)	13-Sep-2024	Close
		2 Menyelenggarakan Focus Group Discussion bersama PBF se NTB terkait layanan Sertifikasi CDOB	20-Sep-2024	Close

No	Balai Besar POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
19	Balai Besar POM di Makassar	1 Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis / spesifikasi layanan.	31-Oct-2024	Close
		2 Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan	31-Oct-2024	Close
		3 Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang biaya tarif sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan	31-Oct-2024	Close
20	Balai Besar POM di Manado	1 U1 (Persyaratan Pelayanan) a) Peningkatan sosialisasi registrasi “online” melalui aplikasi/inovasi Pintu Mapalus Kawanua; b) Pengembangan fitur pada Pintu Mapalus Kawanua (Tahun 2024); c) Penjadwalan secara rutin pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Manado.	31-Dec-2024	Close
		2 U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): a) Publikasi melalui media <i>online</i> maupun <i>offline</i> ; b) Penyediaan aplikasi/inovasi yang memudahkan bagi pelaku usaha UMKM untuk memperoleh pendampingan BBPOM Manado.	31-Dec-2024	Close
		3 U4 (Biaya/Tarif): Publikasi peraturan tentang tarif PNBP dalam subsite manado.pom.go.id perlu untuk dibuatkan tools yang memudahkan pelaku usaha/masyarakat dalam pencarian biaya/tarif sesuai dengan kategori produk.	31-Dec-2024	Close
21	Balai Besar POM di Jayapura	1 Persyaratan : a) <i>Review</i> Standar Layanan secara berkala b) Peningkatan sosialisasi Standar Layanan	31-Mar-2025	Close
		2 Produk Spesifikasi Jenis Layanan : Peningkatan sosialisasi jenis dan produk layanan	31-Mar-2025	Close
		3 Biaya/tarif : Peningkatan sosialisasi dasar penetapan tarif/biaya layanan	31-Mar-2025	Close

Balai POM

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
1	Balai POM di Payakumbuh	1 U1 (Persyaratan Pelayanan): Memaksimalkan kegiatan konsultasi tatap muka di ULPK / konsultasi online (whatsapp) / sosialisasi jemput bola / desk konsultasi di MPP terkait persyaratan bahwa Balai POM di Payakumbuh sudah menyediakan tautan untuk contoh dokumen.	31-Dec-2024	Close
		2 U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Publikasi dan sosialisasi standar pelayanan, terutama terkait sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan di media sosial dan melalui media cetak	31-Dec-2024	Close
		3 U4 (Biaya/Tarif): Publikasi dan sosialisasi mengenai Biaya/Tarif pelayanan publik melalui media sosial dan media cetak.	31-Dec-2024	Close
2	Balai POM di Batam	1 U2. Sistem, Mekanisme, Prosedur. Secara aktif mensosialisasikan sistem/mechanisme/prosedur pelayanan publik Balai POM di Batam	23-Sep-2024	Close
		2 U9 sarana dan Prasarana a) Penambahan Bahan Bacaan di ruang pelayanan b) Penandaan Bahan Bacaan berdasarkan kategorinya di ruang pelayanan	23-Sep-2024	Close
		3 U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Melakukan sosialisasi terkait produk-produk layanan Balai POM di Batam	23-Sep-2024	Close
		4 Menyusun Rencana aksi dengan memperhatikan saran/masukan responden	23-Sep-2024	Close
3	Balai POM di Jambi	1 Melakukan jemput bola pendampingan dan praktik input data pada aplikasi secara langsung kepada pelaku usaha saat melakukan pengurusan izin penerapan CPPOB	23-Sep-2024	Close
		2 Membuat infografis alur izin penerapan CPPOB pada sosial media/FAQ subsite	23-Sep-2024	Close
		3 Membuat infografis tentang tarif layanan 50% dan nol rupiah atas penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada BPOM untuk usaha mikro kecil dan industri rumah tangga pangan	23-Sep-2024	Close
		4 Melakukan monitoring standar pelayanan publik setiap bulan	23-Sep-2024	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		5 Menambah informasi persyaratan pengujian pada FAQ BPOM di Jambi yang terdapat di subsite	23-Sep-2024	Close
		6 Memberikan pelatihan kembali dan materi kepada petugas pelayanan terkait <i>service excellent</i>	23-Sep-2024	Close
		7 Melaksanakan KIE terkait layanan permintaan informasi dan pengaduan BPOM di Jambi kepada masyarakat	23-Sep-2024	Close
		8 Membuat infografis alur layanan permintaan informasi dan pengaduan pada sosial media	23-Sep-2024	Close
		9 Menambah informasi biaya / tarif layanan permintaan informasi dan pengaduan pada FAQ BPOM di Jambi yang terdapat di subsite	23-Sep-2024	Close
4	Balai POM di Bengkulu	1 Sosialisasi mengenai persyaratan pelayanan publik melalui media sosial dan cetak	31-Dec-2024	Close
		2 Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dalam registrasi produk pangan	31-Dec-2024	Close
		3 Membuat list persyaratan untuk sertifikasi obat dan makanan	31-Dec-2024	Close
5	Balai POM di Pangkalpinang	1 U1. Persyaratan a) Menyediakan brosur persyaratan layanan sertifikasi dalam rangka registrasi b) Pendampingan dan Bimtek kepada Palaku Usaha melalui Inovasi UMKM Pacak	31-Jul-2024	Close
		2 U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan yang ada pada Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi	30-Jun-2024	Close
		3 U9. Sarana dan Prasarana Perbaikan Ruang Pelayanan Publik BPOM di Pangkalpinang dan melengkapi sarana prasarana sesuai persyaratan	30-Jun-2024	Close
6	Balai POM di Tangerang	1 Terkait Sarana dan Prasarana MPP Koordinasi dengan <i>front office</i> Gerai Pelayanan Publik Mall Ciputra Kab. Tangerang agar langsung diarahkan ke <i>tenant</i> BPOM	31-Oct-2024	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2 Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan publik di informasikan ke masyarakat lewat infografis standar pelayanan	31-Oct-2024	Close
		3 Sistem, mekanisme, dan prosedur di informasikan lewat infografis standar pelayanan	31-Oct-2024	Close
		4 Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan publik di informasikan ke masyarakat lewat infografis standar pelayanan	31-Oct-2024	Open
		5 Sistem, mekanisme, dan prosedur di informasikan lewat infografis standar pelayanan	31-Oct-2024	Open
8	Balai POM di Tasikmalaya	1 Pembuatan infografis dan leaflet standar pelayanan publik yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat dan pelaku usaha	31-Jan-2025	Close
		2 Memberikan pendampingan selama pengisian survei	31-Jan-2025	Close
		3 Identifikasi sarana dan prasarana yang masih bisa dioptimalkan untuk melayani pengguna layanan	31-Jan-2025	Close
		4 Memberikan sosialisasi mengenai timeline dan tanggungjawab UPT dalam sertifikasi CPOTB Bertahap	31-Jan-2025	Close
		5 <i>Awareness</i> sikap dan perilaku pelayanan publik	31-Jan-2025	Close
		6 Pendampingan lebih intensif kepada pengguna layanan publik	31-Jan-2025	Close
7	Balai POM di Bogor	1 Memperbaiki standar pelayanan publik agar lebih informatif dan membuat alur pelayanan pada media yang mudah diakses	31-Dec-2024	Close
		2 Dibuat penjadwalan layanan Sertifikasi secara <i>offline</i>	31-Dec-2024	Close
		3 Mensosialisasikan Standar Pelayanan melalui media sosial	31-Dec-2024	Close
		4 Membuat balasan otomatis pada media sosial dengan menampilkan alternatif layanan yang dimiliki Balai POM di Bogor, berupa pesan Nomor hotline/wa layanan informasi Balai POM di Bogor	31-Dec-2024	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		5 Terkait pengembangan sarana dan prasarana layanan, Balai POM di Bogor mengakomodir dengan membuka layanan di MPP, sehingga konsumen lebih nyaman dalam berkonsultasi dan pengaduan	31-Dec-2024	Close
		6 Balai POM di Bogor membuat penandaan berupa nama kantor dengan menggunakan huruf timbul pada dinding depan gedung	31-Dec-2024	Close
		7 Membuat umbul-umbul penandaan berupa nama kantor	31-Dec-2024	Close
9	Balai POM di Surakarta	1 Menyediakan sarpras tambahan di ULPK Balai POM di Surakarta diantaranya: WiFi bagi konsumen, penambahan meja dan kursi layanan, APAR, media hiburan dan konsumsi (air minum dan permen) bagi konsumen di area tunggu	31-Dec-2024	Close
		2 Mengoptimalkan layanan tatap muka di loket MPP (Surakarta, Sukoharjo, Sragen) yang memiliki sarana prasarana lebih mendukung	31-Dec-2024	Close
		3 Publikasi layanan pengaduan melalui berbagai kanal yang tersedia termasuk aplikasi LAPOR! sehingga lebih dimanfaatkan oleh masyarakat	31-Dec-2024	Close
		4 Mengoptimalkan pelayanan secara daring termasuk layanan melalui whatsapp aktif 24 jam (<i>chatbot</i>)	31-Dec-2024	Close
10	Balai POM di Kediri	1 Publikasi melalui media sosial untuk timeline layanan Sertifikasi CPOTB	30-Sep-2024	Close
		2 Publikasi melalui media sosial persyaratan IP-CPPOB dan membuat <i>flyer</i> yg jelas dan terperinci agar mudah dipahami masyarakat	30-Sep-2024	Open
		3 Publikasi melalui media sosial yang mudah diakses masyarakat dan membuat <i>flyer</i> informasi biaya/tarif bahwa pelayanan IP-CPPOB Gratis/tidak dipungut biaya	30-Sep-2024	Open

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		4 Sosialisasi Standar Layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan melalui Forum Konsultasi Publik	30-Sep-2024	Close
		5 Mengajukan usulan anggaran untuk pengadaan TV untuk ruang pelayanan publik	30-Sep-2024	Close
		6 Publikasi melalui media sosial yang mudah diakses masyarakat bahwa pelayanan pengaduan dan informasi Gratis/tidak dipungut biaya	30-Sep-2024	Close
		7 Publikasi tutorial penggunaan aplikasi e-sertifikasi	30-Sep-2024	Close
		8 Dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap <i>timeline</i> evaluasi dokumen IP-CPPOB	30-Sep-2024	Close
11	Balai POM di Jember	1 Membuat <i>leaflet</i> /brosur khusus mengenai SPA CPKB	31-Dec-2024	Open
		2 Membuat <i>leaflet</i> / brosur khusus mengenai rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi	31-Dec-2024	Open
12	Balai POM di Tarakan	1 Unsur 1 (Persyaratan) : Lakukan publikasi secara masif terkait persyaratan dan tata cara sertifikasi dan registrasi produk obat dan makanan di Balai POM di Tarakan	31-Dec-2024	Close
		2 Unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) : Peningkatan sosialisasi terkait standar pelayanan publik Balai POM di Tarakan	31-Oct-2024	Close
		3 Unsur 3 (Sarana dan Prasarana) : Mengadakan petugas <i>frontline</i> yang standby di ULPK Balai POM di Tarakan	1-Aug-2024	Close
		4 Saran/ masukan konsumen : Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> kepada petugas layanan yang belum mendapat pelatihan	31-Oct-2024	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		5 Saran/masukan konsumen : Melaksanakan KIE Berantas Obat dan Makanan Ilegal kepada masyarakat	31-Aug-2024	Close
13	Balai POM di Kupang	1 a) Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan b) Mendampingi dan melakukan bimtek bagi pelaku usaha UMKM kosmetika agar mampu menggunakan sistem sertifikasi secara <i>online</i>	5-Sep-2024	Open
		2 a) Meningkatkan pendampingan kepada pelaku usaha UMKM kosmetika untuk memenuhi ketentuan yang berlaku b) Melakukan <i>review</i> dan penyempurnaan brosur/ <i>leaflet</i> /publikasi standar pelayanan yang sudah ada	5-Sep-2024	Close
		3 Melakukan <i>review</i> dan penyempurnaan brosur/ <i>leaflet</i> standar pelayanan yang sudah ada	5-Sep-2024	Open
14	Balai POM di Palu	1 Waktu Pelayanan: a) Menyediakan <i>leaflet</i> , <i>X-banner</i> , Buku Standar, dan Buku Katalog terkait standar waktu penyelesaian di ruang pelayanan publik b) Mensosialisasikan kembali tentang standar pelayanan publik.	19-Sep-2024	Close
		2 Biaya/tarif: Menyiapkan <i>leaflet</i> dan mensosialisasikan biaya sertifikasi melalui medsos	19-Sep-2024	Close
		3 Sarana/ prasarana: Akan dilakukan renovasi ruang ULPK dan menambah kursi tunggu	01-Dec-2024	Close
		4 Sarana/ prasarana: Menyiapkan <i>router</i> yang dikhususkan untuk pengguna layanan di ruang ULPK	19-Sep-2024	Close
15	Balai POM di Palopo	1 Sosialisasi Standar Layanan terhadap semua jenis layanan, termasuk biaya dan prosesnya melalui publikasi di media sosial dan media cetak yang dipasang di ruang layanan	31-Dec-2024	Close
16	Balai POM di Mamuju	1 U9 (Sarana dan Prasarana) Melakukan Perbaikan Sarana dan Prasarana Layanan Publik khususnya bagi Penyandang Disabilitas/Kelompok rentan	1-Sept-2024	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2 U2 (Sistem/ Mekanisme/Prosedur Pelayanan) Melakukan Sosialisasi terkait Sistem/Mekanisme/ Prosedur Pelayanan semua Layanan di Balai POM di Mamuju	1-Sept-2024	Close
		3 U5 (Kesesuaian Produk Pelayanan) Melakukan Sosialisasi terkait Kesesuaian Produk Pelayanan semua Layanan di Balai POM di Mamuju	1-Sept-2024	Close
17	Balai POM di Kendari	1 U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publikasi Masif Tentang Alur standar pelayanan melalui kanal infografis, pada ruang pelayanan publik dan Elektronik	31-Dec-2024	Close
		2 U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Dilakukan Sosialisasi tentang tatacara Registrasi produk Obat dan Makanan	31-Dec-2024	Close
		3 U8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Dilakukan Sosialisasi Kanal – kanal pengaduan di media <i>online</i> dan melakukan monitoring secara berkala	30-Jun-2025	Open
18	Balai POM di Gorontalo	1 U1 Persyaratan a) Melakukan kembali publikasi terhadap persyaratan melalui media sosial b) Menyampaikan seluruh persyaratan layanan pada kegiatan FKP	31-Dec-2024	Close
		2 U3 Waktu Penyelesaian a) Menyampaikan kembali persyaratan terutama terkait waktu penyelesaian melalui FKP b) Melakukan publikasi melalui media sosial	31-Dec-2024	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		3 U4 Biaya Tarif Melakukan publikasi terkait biaya/tarif seluruh layanan yang dimiliki BPOM di Gorontalo	31-Dec-2024	Close
19	Balai POM di Sofifi	1 Publikasi unsur Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), dan Biaya/tarif layanan (U4) kepada masyarakat melalui penyebaran informasi melalui pameran	31-Aug-2024	Close
		2 Penambahan penyebaran informasi saat kegiatan Program Prioritas Nasional, sepanjang tahun 2024.	31-Dec-2024	Close
		3 Penambahan lokasi inovasi BPOM Sofifi Baronda	31-Dec-2024	Open
		4 Sosialisasi dan jemput bola kepada pelaku usaha	31-Dec-2024	Open
20	Balai POM di Ambon	1 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) a) Meningkatkan kompetensi petugas layanan dengan pelatihan <i>service excellent</i> b) Mempublikasikan kanal-kanal pengaduan melalui kegiatan KIE, media sosial, TV/Radio dan <i>leaflet</i> / brosur	30-Nov-2024	Close
		2 Waktu Penyelesaian (U3) a) Mempublikasikan standar pelayanan melalui subsite, WA, media sosial, media elektronik b) Melakukan <i>review</i> waktu penyelesaian layanan pada standar layanan melalui Forum Konsultasi Publik	30-Jun-2025	Close
		3 Persyaratan (U1) Mengkomunikasikan standar pelayanan terkait dengan persyaratan layanan melalui monitor, media sosial, brosur/ <i>leaflet</i> dan subsite	30-Sep-2024	Close
21	Balai POM di Manokwari	1 Persyaratan Peningkatan pemahaman dan pendampingan pelaku usaha secara intensi	20-Sep-2024	Close
		2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur Melakukan sosialisasi inovasi Petik Sukun Digital dalam rangka pendampingan pelaku usaha	20-Sep-2024	Close

No	Balai POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		3 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Melakukan <i>update</i> dan publikasi Standar Pelayanan	20-Sep-2024	Close
		4 Waktu Penyelesaian untuk Layanan Pengujian Obat dan Makanan Melakukan sosialisasi melalui medsos terkait penajaman inovasi Jinar One dimana ganja yang sebelumnya diuji 3 hari kerja menjadi 1 hari kerja	20-Sep-2024	Close
		5 Biaya/Tarif Melakukan publikasi biaya/tarif layanan	20-Sep-2024	Close

C. Loka POM

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi	
1	Loka POM di Kab. Aceh Tengah	1	Optimalisasi pendampingan UMKM oleh fasilitator Loka POM Kabupaten Aceh Tengah, selain melalui pelayanan inovasi SiRepot (Sosialisasi dan Registrasi on the spot) juga memberikan link gdrive dokumen persyaratan yang bisa diakses dan menjadi contoh untuk persiapan dokumen pendaftaran	22-May-2025	Open
		2	Mendata petugas yang belum mengikuti pelatihan dan menjadi prioritas untuk segera mengikuti pelatihan serta memberikan penghargaan kepada petugas layanan yang berprestasi	31-Dec-2024	Open
		3	Optimalisasi Pelayanan dengan memaksimalkan Ruang Pelayanan Publik yang sudah ada di Gedung baru dengan melengkapi sarana dan prasarana sesuai dengan Standar Pelayanan Publik	31-Dec-2024	Close
2	Loka POM di Kab. Aceh Selatan	1	Sarana dan Prasarana Memfasilitasi proses pengujian ke laboratorium Balai Besar POM di Banda Aceh. Pengadaan laboratorium sederhana untuk pengujian cepat beberapa parameter uji	31-Dec-2024	Close
		2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a) Mempublikasikan persyaratan, mekanisme, prosedur, jangka waktu dan biaya SPA CPOTB di berbagai media b) Melakukan pendampingan jemput bola kepada pelaku usaha yang mengajukan SPA CPOTB	31-Dec-2024	Open
		3	Persyaratan Menyediakan tautan dan Mempublikasikannya dalam media terkait tautan contoh dokumen persyaratan IP CPPOB yang bisa diakses masyarakat	31-Dec-2024	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		4 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Mempublikasikan Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan di berbagai media	31-Dec-2024	Close
		5 Biaya/Tarif Mempublikasikan persyaratan, mekanisme, prosedur, jangka waktu dan biaya pelayanan di berbagai media. Mempublikasikan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara bukan Pajak yang berlaku di Badan POM	31-Dec-2024	Close
		6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Mempublikasikan media yang dapat digunakan untuk melakukan pengaduan, saran dan masukan di berbagai media dan saat penyuluhan	31-Dec-2024	Close
3	Loka POM di Kab. Toba	1 Petugas Loka POM Toba melakukan sosialisasi terkait unsur Biaya/Tarif	31-Dec-2024	Close
		2 Petugas Loka POM Toba melakukan pendampingan kepada pelaku usaha terkait Persyaratan	31-Dec-2024	Close
		3 Petugas Loka POM Toba melakukan pendampingan kepada pelaku usaha terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur	31-Dec-2024	Close
4	Loka POM di Kota Tanjungbalai	1 a) Iklan di Media Cetak (Harian Metro Asahan) tanggal 02 Oktober 2024 b) KIE di Radio Siaran Pemerintah Daerah (RSPD) Kab. Asahan tanggal 25 Oktober 2024 c) KIE Radio Siaran Publik Daerah (RSPD) Rantauprapat, Kab. Labuhanbatu tanggal 31 Oktober 2024	31-Oct-2024	Close
		2 a) Peningkatan sosialisasi dan publikasi terkait persyaratan pelayanan b) Peningkatan sosialisasi dan publikasi terkait sistem, mekanisme, dan prosedur layanan	31-Oct-2024	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
			c) Mempercepat waktu penyelesaian tindak lanjut pengaduan, khususnya yang memerlukan tinjau lapangan		
5	Loka POM di Kab. Dharmasraya	1	Menyediakan Media SATU POM (Satu Klik untuk Semua Pelayanan BPOM) di lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Dharmasraya.	27-Dec-2024	Open
		2	Menyempurnakan ruangan ULPK yang nyaman untuk pelanggan	30-Sep-2024	Open
		3	Memberikan pelatihan kepada Pelaku Usaha dan memberikan informasi kepada pelaku usaha tentang penyelenggaraan pelatihan (daring) yang diadakan BPOM untuk diikuti, melalui publikasi di media sosial dan whatsapp	27-Dec-2024	Open
6	Loka POM di Kota Dumai	1	Melakukan publikasi di media sosial dan whatsapp Loka POM di Kota Dumai terkait informasi persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan	30-Sep-2024	Close
		2	Melakukan publikasi di media sosial dan whatsapp Loka POM di Kota Dumai terkait informasi biaya/ tarif yang dibutuhkan dalam pelayanan	30-Sep-2024	Close
		3	Melakukan publikasi di media sosial dan whatsapp Loka POM di Kota Dumai terkait informasi produk spesifikasi jenis pelayanan yang ada di Loka POM di Kota Dumai	30-Sep-2024	Close
		4	a) Melakukan sosialisasi kepada petugas layanan terkait materi registrasi produk obat dan makanan b) Melakukan refreshment terkait materi registrasi produk secara berkala minimal 6 bulan sekali atau setiap kali ada peraturan terbaru dan pergantian petugas layanan	30-Sep-2024	Close
		5	Mempublikasikan kepada masyarakat dan menginformasikan kepada pelapor pengaduan terkait timeline pengaduan yaitu: a) 14HK untuk pengaduan berkadar pengawasan tanpa turun ke lapangan b) 60HK untuk pengaduan berkadar pengawasan dengan turun ke lapangan.	30-Sep-2024	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		6	Melakukan publikasi di sosial media dan di whatsapp terkait regulasi / penjelasan pendaftaran produk dengan kemasan yang berbeda	30-Sep-2024	Close
7	Loka POM di Kab. Indragiri Hulu	1	U1 (Persyaratan) Membuat leaflet terkait registrasi akun perusahaan dan pendaftaran izin edar pangan olahan dengan lebih menarik dan sederhana agar lebih mudah dipahami	27-Dec-2024	Close
		2	U3 (Waktu Penyelesaian) Membuat SOP Mikro penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	27-Dec-2024	Close
		3	U9 (Sarana dan Prasarana) Melakukan renovasi pada area pelayanan public ULPK	27-Dec-2024	Close
8	Loka POM di Kota Tanjungpinang	1	Peningkatan sosialisasi terkait Standar Layanan pada subsite Loka POM di Kota Tanjungpinang melalui media sosial dapat melalui story maupun postingan	28-Feb-2025	Close
		2	Lakukan review Standar Layanan untuk masing-masing Jenis Layanan	31-Dec-2024	Close
		3	Mengajukan pembelian air conditioner untuk tahun 2025 (pembelian air conditioner sudah dilaksanakan di Bulan November setelah pelaksanaan FKP sebagai fasilitas penunjang layanan publik)	31-Dec-2024	Close
9	Loka POM di Kab. Bungo	1	Membantu pelaku usaha dan membuat template untuk persyaratan pemberkasan registrasi pangan olahan	31-Dec-2024	Close
		2	Memberikan edukasi kepada konsumen dipelayanan bahwa persyaratan izin edar tidak sulit karena adanya pendampingan	30-Sep-2024	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		3	Membuat postingan media sosial terkait Mudahnya pengurusan izin edar	30-Sep-2024	Close
		4	Mengedukasi ke masyarakat bahwa UMKM yang mengurus izin edar akan diberikan diskon 50%(Offline/Medsos)	31-Dec-2024	Close
		5	Menambah gedung yang disewa sehingga dapat melengkapi kekurangan ruang pelayanan sesuai standarnya.	30-Sep-2024	Close
		6	Membuat dan memajang maklumat pelayanan dan SOP pelayanan Permintaan Informasi dan Pengaduan	30-Sep-2024	Close
10	Loka POM di Kab. Rejang Lebong	1	Melakukan pendampingan ke pelaku usaha agar penyusunan persyaratan dapat dilengkapi dalam waktu yang lebih cepat	31-Dec-2024	Close
		2	Menyediakan bit.ly dokumen persyaratan dan contoh pengisian dokumen yang dapat diakses seluruh pelanggan	31-Dec-2024	Close
		3	Melengkapi sarana prasarana seperti menyediakan coffee corner dan Pesan otomatis ketika terdapat pesan masuk diluar jam operasional pelayanan	31-Dec-2024	Close
11	Loka POM di Kota Lubuklinggau	1	Rencana Aksi Tindak Lanjut (Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan) Tahun 2024 : a) Membuat pemberitahuan akses wifi untuk pengunjung, membuat nomor antrian dan membuat pengumuman jadwal layanan di ULPK Loka POM di Kota Lubuklinggau b) Melakukan publikasi terkait jenis layanan yang ada di ULPK Loka POM di Kota Lubuklinggau dan standar pelayanan di media sosial c) Mengalokasikan di POK tahun 2025 untuk petugas ULPK Loka POM di Kota Lubuklinggau mengikuti kegiatan pelatihan pelayanan publik di tahun 2025 dan mengikuti bimtek layanan prioritas	31-Aug-2024	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2	Rencana Aksi tindak lanjut SKM Tahun 2024 (IP CPPOB) : a) Melakukan publikasi terkait Standar Pelayanan Publik Izin Penerapan CPPOB b) Mengalokasikan di POK tahun 2025 untuk petugas ULPK Loka POM di Kota Lubuklinggau mengikuti kegiatan pelatihan pelayanan publik di tahun 2025 c) Melakukan publikasi terkait standar pelayanan di media sosial	31-Aug-2024	Close
12	Loka POM di Kab. Belitung	1	Melakukan pendampingan melalui kegiatan Inovasi Gangan Darat (Gerakan Pendampingan Pelaku Usaha di Tempat)	31-Dec-2024	Close
		2	Sosialisasi terkait standart pelayanan termasuk biaya registrasi (diskon 50% bagi UMK) di Media Publikasi	31-Dec-2024	Close
		3	Sosialisasi terkait Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di Media Publikasi	31-Dec-2024	Close
		4	Sosialisasi Service Level Agreement (SLA) penanganan pengaduan di Media Publikasi/ Subsite Loka POM di kabupaten Belitung	30-Sep-2024	Close
		5	Sosialisasi Biaya Layanan Pengaduan baik melalui media sosial atau WA Layanan	31-Dec-2024	Close
13	Loka POM di Kab. Tulangbawang	1	Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui Layanan Publik Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang di Mal Pelayanan Publik (MPP)	30-Dec-2024	Close
		2	Melaksanakan sosialisasi informasi biaya/tarif dalam pelayanan informasi dan pengaduan melalui produk informasi yang di publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP	30-Jan-2025	Close
		3	Melakukan Sosialisasi bersama lintas sektor dalam hal Keamanan Obat dan Makanan	31-Jan-2025	Close
14	Loka POM di Kab. Banyumas	1	Menindaklanjuti poin poin dengan nilai terendah sesuai dengan timeline di tahun 2024	31-Dec-2024	Open
15	Loka POM di Kab. Sanggau	1	Membuat perencanaan kegiatan pembinaan UMKM	31-Oct-2024	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2 Melakukan analisis beban kerja (ABK)	31-Oct-2024	Close
		3 Menyusun rencana kegiatan publikasi melalui radio semester 2 tahun 2024	31-Oct-2024	Close
		4 Menyusun rencana kegiatan pemeriksaan sarana produksi pangan olahan yang akan dilakukan sepanjang tahun 2024	31-Oct-2024	Close
		5 Mensosialisasikan persyaratan izin edar melalui berbagai media (sosialisasi, pertemuan yang diselenggarakan lintas sektor, media sosial, dll)	31-Dec-2024	Close
		6 Mensosialisasikan Standar Pelayanan Publik yang mencantumkan biaya (untuk biaya layanan Izin Penerapan CPPOB dan sertifikat CPOTB berkala sesuai dengan PNBPN di berbagai media	31-Dec-2024	Close
		7 Publikasi spesifikasi jenis layanan untuk layanan informasi dan pengaduan melalui medsos dan melalui kegiatan KIE	31-Dec-2024	Close
		8 Mensosialisasikan kanal-kanal pengaduan yang telah disediakan oleh Loka POM di Kab. Sanggau melalui berbagai media (sosialisasi, pertemuan yang diselenggarakan lintas sektor, media sosial, dll)	31-Dec-2024	Close
16	Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat	1 Memberikan fasilitas baru berupa kantin kejujuran, fasilitas wifi, dan charging port serta memberikan petunjuk yang jelas terhadap fasilitas yang bisa digunakan pelanggan	31-Dec-2024	Close
		2 Menyediakan mengenai biaya dan tarif untuk semua layanan yang ada di Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat pada media elektronik dan media cetak berupa dokumen Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 47 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak di area pelayanan	31-Dec-2024	Close
		3 Membuat publikasi mengenai persyaratan dan waktu penyelesaian layanan untuk semua layanan yang ada di Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat pada media elektronik dan media cetak agar dapat lebih mudah diakses pelanggan.	31-Dec-2024	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
17	Loka POM di Kab. Tabalong	1	Memaksimalkan penggunaan fasilitas pada Mal Pelayanan Publik Tabalong untuk menerima layanan	7-Sep-2024	Close
		2	Peningkatan Sosialisasi nomor WhatsApp dan Media Sosial Loka POM di Kab. Tabalong sebagai media dalam pelayanan publik	7-Sep-2024	Close
		3	Sosialisasi media dan kanal pengaduan yang dimiliki oleh Loka POM di Kabupaten Tabalong	7-Sep-2024	Close
		4	Monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan, saran dan masukan yang masuk ke Loka POM di Kab. Tabalong	7-Sep-2024	Close
		5	Melakukan Forum Konsultasi Publik Loka POM di Kabupaten Tabalong dan membuat Standar	9-Sep-2024	Close
		6	Bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Balangan dalam kegiatan Intensifikasi Pengawasan Obat Bahan Alam Tahun 2024 di Kabupaten Balangan	26-Aug-2024	Close
18	Loka POM di Kab. Tanah Bumbu	1	Mereview Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melalui FKP khususnya layanan saat kegiatan pameran atau Inovasi: Patin Balalah	23-Sep-2024	Close
		2	Membuat Infografis Standar Pelayanan berbentuk booklet	23-Sep-2024	Open
		3	Membuat link pendaftaran online untuk pendaftaran konsumen layanan pusat, layanan informasi dan pengaduan obat dan makanan keliling (Patin Balalah)	23-Sep-2024	Open
19	Loka POM di Kota Balikpapan	1	Pembuatan leaflet mengenai informasi persyaratan dan alur proses sertifikasi CDOB	31-Dec-2024	Close
		2	Pembuatan diagram alur proses sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap	31-Dec-2024	Close
		3	Dilaksanakan Bimbingan Teknis Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	31-Dec-2024	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		4	Mengusulkan pengadaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan publik Loka POM di Kota Balikpapan	31-Dec-2024	Close
20	Loka POM di Kab. Buleleng	1	Menampilkan spesifikasi produk yang dihasilkan dari tiap jenis layanan pada WA ULPK Loka POM di Kabupaten Buleleng dalam bentuk infografis	30-Sep-2024	Close
		2	Menampilkan persyaratan tiap jenis layanan pada WA ULPK Loka POM di Kabupaten Buleleng dalam bentuk infografis	30-Sep-2024	Close
		3	Menampilkan mekanisme dan prosedur tiap produk layanan pada WA ULPK Loka POM di Kabupaten Buleleng berupa video atau infografis	30-Sep-2024	Close
		4	Pendampingan kepada pelaku usaha yang dalam proses pengajuan CPOTB Bertahap namun mengundurkan diri dan usahanya akan dilanjutkan oleh rekannya yang berada di Malang sehingga diarahkan untuk melakukan proses pengajuan CPOTB bertahap di BBPOM di Surabaya	30-Nov-2024	Close
		5	Melakukan pendampingan kepada pelaku usaha yang bersangkutan dalam proses pengajuan IP CPPOB namun pelaku usaha masih mengurus perubahan logo kemasan produk mereka dan belum memulai pengajuan IP CPPOB	30-Nov-2024	Close
		6	Saran pelanggan ke BPOM pusat di Jakarta terhadap masukan yang disampaikan terkait pengurusan dipermudah dan tanpa ada biaya apapun	30-Nov-2024	Close
		7	Menyampaikan infografis terkait penjelasan tentang layanan PNBP di BPOM melalui media social Loka POM di Kabupaten Buleleng	30-Nov-2024	Close
		8	Melaksanakan sharing knowledge dengan seluruh staff pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Buleleng terkait prosedur dan persyaratan tiap jenis layanan di Loka POM di Kabupaten Buleleng	30-Nov-2024	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
21	Loka POM di Kab. Bima	1	Melakukan refreshment materi Pelayanan Prima dan diseminasi terkait materi pelayanan prima	31-Dec-2024	Open
		2	Peningkatan sosialisasi secara langsung terkait Standar Layanan pada saat kegiatan (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) di masyarakat dan melakukan update di media sosial yang dimiliki oleh Kantor Loka POM Bima	31-Dec-2024	Open
		3	Mengoptimalkan pembukaan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bima	31-Dec-2024	Open
22	Loka POM di Kab. Manggarai Barat	1	Menambah fasilitas toilet seperti tissue, tempat sampah, sabun cuci tangan (toileters) dan melakukan pemantauan kebersihan	31-Dec-2024	Close
		2	Menyampaikan Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat melalui berbagai media	31-Dec-2024	Close
		3	Menyampaikan Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat melalui berbagai Media terkhusus terkait biaya/ tarif yang dibebankan atas layanan yang diberikan.	31-Dec-2024	Close
		4	Melakukan pendampingan terhadap pelaku usaha dalam pemenuhan kelengkapan dokumen serta melakukan penilaian sertifikasi layanan publik sesuai dengan timeline yang telah ditentukan	31-Dec-2024	Close
23	Loka POM di Kab. Ende	1	Melakukan publikasi di media daring dan luring terkait jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	31-Dec-2024	Close
		2	Melakukan perbaikan dan melengkapi sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM	31-Dec-2024	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		3	Melakukan publikasi di media secara daring dan luring terkait persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif berdasarkan peraturan yang berlaku	31-Dec-2024	Close
24	Loka POM di Kab. Banggai	1	Sosialisasi kepada pengguna layanan terkait unsur persyaratan pada media elektronik dan/atau non elektronik	31-Jan-2025	Close
		2	Pendampingian secara intens terkait pemenuhan persyaratan terutama SOP. Pendampingan dilakukan secara online lewat WA	31-Dec-2024	Close
		3	Pengadaan kursi roda dan area bermain anak	31-Dec-2024	Close
		4	Melaksanakan diseminasi internal terkait registrasi obat dan makanan oleh petugas. Terdapat inovasi, setiap fasilitator mengupload materi registrasi pada link di bawah ini untuk dapat diakses oleh petugas layanan dan pelaku usaha.	31-Dec-2024	Close
25	Loka POM di Kota Baubau	1	Waktu Penyelesaian (U3) Menyampaikan timeline yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan	31-Dec-2024	Open
		2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Mensosialisasikan Standar Pelayanan Publik kepada masyarakat	31-Dec-2024	Open
		3	Sarana dan Prasarana (U9) Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan publik dengan mempertimbangkan skala prioritas anggaran yang dimiliki Loka POM di Kota Baubau	31-Dec-2024	Open
26	Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe	1	Sarana dan Prasarana	31-Dec-2024	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		Penambahan loket layanan dan perubahan ruangan pelayanan yang lebih luas dan nyaman bagi konsumen		
		2 Persyaratan Membuat Informasi yang jelas dan mudah dipahami terkait Persyaratan Layanan melalui Booklet	31-Dec-2024	Open
		3 Waktu Penyelesaian Membuat Informasi terkait waktu penyelesaian terhadap Layanan melalui Booklet	31-Dec-2024	Open
		4 Biaya/Tarif Peningkatan Sosialisasi tentang Biaya/Tarif layanan	31-Dec-2024	Close
27	Loka POM di Kab. Pulau Morotai	1 a) Melakukan pendampingan untuk setiap jenis persyaratan yang diperlukan b) Memberikan pemahaman kepada pelanggan terkait informasi pribadi yang diberikan kepada Loka POM di Kab. Pulau Morotai akan dijamin kerahasiaannya	23-Sep-2024	Close
		2 Loka POM di Kab. Pulau Morotai berkomitmen untuk dapat mengkomunikasikan kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan Halal, NIB, serta LAIK Hygiene seperti membuat daftar Contact Person Lintas Sektor terkait	23-Sep-2024	Close
		3 Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang mengakses layanan via online dengan cara Open Source via internet	23-Sep-2024	Close
28	Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar	1 a) Menambahkan Loket Pelayanan b) Penambahan Frame Akrilik untuk Informasi Layanan c) Penambahan Alat bantu jalan/kruk untuk konsumen disabilitas	30-Aug-2024	Close

No	Loka POM	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
		2	Membuat dan menampilkan alur/prosedur dan atau mekanisme layanan IP CPPOB pada e-kios di ruangan pelayanan publik	30-Sep-2024	Close
		3	Melakukan publikasi terkait kanal pengaduan, saran dan masukan Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar	30-Sep-2024	Close
		4	Menambahkan keterangan terkait biaya/tarif yang akan dikeluarkan berkaitan pendaftaran produk pada layanan lanjutan (e-regrba.pom.go.id) setelah layanan IP CPPOB selesai	30-Sep-2024	Open
29	Loka POM di Kab. Sorong	1	Subsite yang dapat dengan mudah diakses oleh semua pengguna layanan	31-Aug-2024	Open
		2	Pengadaan Layar Monitor untuk Video Edukasi	31-Aug-2024	Close
		3	Memaksimalkan unsur-unsur pelayanan publik dengan keterbatasan tempat yang ada	31-Dec-2024	Open
		4	Membuat Infografis terkait jenis pengaduan yang dilaporkan masyarakat	31-Aug-2024	Close
		5	Mengajukan usulan kegiatan terpadu untuk peningkatan kompetensi petugas terkait pelatihan pelayanan publik	31-Dec-2024	Open
30	Loka POM di Kab. Mimika	1	Sosialisasi kepada pelanggan bahwa standar laboratorium dalam rangka pengujian obat dan makanan belum dapat dilakukan oleh UPT level Loka. Sehingga dalam rangka proses pengujian dalam rangka registrasi obat dan makanan tetap harus dilakukan di Laboratorium terakreditasi.	30-Jun-2025	Open
		2	Sosialisasi persyaratan kepada pelanggan melalui Subsite, Platform Sosial Media dan Media Cetak di Kantor Loka POM di Kabupaten Mimika	30-Jun-2025	Open
		3	Sosialisasi spesifikasi dan jenis layanan kepada pelanggan melalui Subsite, Platform Sosial Media dan Media Cetak di Kantor Loka POM di Kabupaten Mimika	30-Jun-2025	Open

No	Loka POM	Rencana Aksi		Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
31	Loka POM di Kab. Merauke	1	FKP dengan 5 unsur masyarakat, yang salah satu agendanya memaparkan persyaratan pelayanan	10-Nov-2024	Open
		2	Sosialisasi Standar Pelayanan Publik, terkait mekanisme dan prosedur pelayanan	31-Mar-2025	Open
		3	Melakukan pendampingan terkait dokumen yang memenuhi syarat untuk mempercepat waktu penyelesaian	31-Mar-2025	Close
		4	Melakukan penataan kembali ruangan pelayanan	31-Mar-2025	Open
		5	Melakukan publikasi terkait pelayanan publik Loka POM Merauke serta persyaratan layanan yang dibutuhkan	31-Mar-2025	Open
		6	Publikasi terkait spesifikasi jenis pelayanan baik elektronik maupun non elektronik	31-Mar-2025	Open
32	Loka POM di Kab. Belu	1	Melakukan publikasi di media secara daring dan luring terkait persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif berdasarkan peraturan yang berlaku	31-Dec-2024	Open
		2	Memberikan paket gimmick dan makanan ringan kepada konsumen yang datang ke ULPK	31-Dec-2024	Open
		3	Penjelasan sistem dan prosedur layanan menggunakan infografis berupa leaflet maupun melalui media sosial agar lebih dapat dipahami oleh konsumen	31-Dec-2024	Open
33	Loka POM di Kab. Sambas	1	Penjelasan layanan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen	31-Dec-2024	Open
		2	Memberikan paket gimmick dan makanan ringan kepada konsumen yang datang ke ULPK	31-Dec-2024	Open
		3	Penjelasan persyaratan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen	31-Dec-2024	Open

No	Loka POM	Rencana Aksi	Timeline Penyelesaian	Status Rekomendasi
34	Loka POM di Kab. Sumba Timur	1 Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : Penjelasan sistem dan prosedur belum maksimal kepada konsumen dengan aksi Penjelasan sistem dan prosedur layanan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen time line Desember 2024	13-Dec-2024	Close
		2 Pengujian Obat dan Makanan Sarana dan Prasarana : Kelengkapan sarana dan prasarana belum maksimal dengan Memberikan paket gimmick dan makanan ringan kepada konsumen yang datang ke ULPK time line Desember 2024	13-Dec-2024	Open
		3 Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Obat Tradisioanal yang Baik (CPOTB) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : Penjelasan sistem dan prosedur belum maksimal kepada konsumen dilakukan perbaikan dengan Penjelasan sistem dan prosedur layanan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen Timeline Desember 2024 oleh Infokom	13-Dec-2024	Close
		4 Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Penjelasan sistem dan prosedur belum maksimal kepada konsumen dilakukan perbaikan dengan Penjelasan sistem dan prosedur layanan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen Timeline Desember 2024 oleh Infokom	13-Dec-2024	Close
		5 Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan : Penjelasan persyaratan belum maksimal kepada konsumen. dilakukan perbaikan dengan Penjelasan persyaratan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen Timeline Desember 2024 oleh Infokom	13-Dec-2024	Close



BADAN POM

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