



**BADAN POM**

**INSPEKTORAT UTAMA  
BADAN POM**

# **LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI**

**TINDAK LANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I TAHUN ANGGARAN 2021**



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

**1. PENDAHULUAN**

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi dan upaya perbaikan kinerja layanan publik secara berkelanjutan, maka Badan Pengawas Obat dan Makanan telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020. Dalam rangka menindaklanjuti hasil survei tersebut, disusun rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dan untuk mengetahui apakah pelaksanaan tindak lanjut sesuai dengan rencana serta keberhasilan dari upaya perbaikan kinerja layanan publik, maka dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat.

## A. Dasar Hukum

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

## B. Tujuan Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 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 tahun sebelumnya
- 3) Mengetahui taraf pencapaian rencana aksi/tindak lanjut, sehingga dapat diambil suatu keputusan atau kebijakan lebih lanjut mengenai rencana aksi/tindak lanjut tersebut.





## 2. MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dengan **5.380** responden pada 14 (empat belas) unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat tahun 2020 dan 33 (tiga puluh tiga) unit kerja di lingkungan Balai Besar/Balai POM menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **87,00** (delapan puluh tujuh). Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Badan POM mendapatkan kategori **B** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Baik**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	85,02
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,75
U3	Waktu Penyelesaian	85,68
U4	Biaya/Tarif	88,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,69
U6	Kompetensi Pelaksana	88,32
U7	Perilaku Pelaksana	90,87
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,44
U9	Sarana, dan Prasarana	85,28
<b>Nilai SKM</b>		<b>87,00</b>

Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017:

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

## B. Rekomendasi

- 1) Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).
- 2) Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan.
- 3) Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*)
- 4) Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.

## C. Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/ Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

### a) Unit Pelayanan Publik – Pusat

Seluruh unit pelayanan publik pusat di lingkungan Badan POM telah menyampaikan rencana aksi dan/atau tindak lanjut yang telah dilaksanakan, yaitu:

- 1) Direktorat Registrasi Obat
- 2) Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor
- 3) Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor
- 4) Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif
- 5) Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
- 6) Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
- 7) Direktorat Pengawasan Kosmetik
- 8) Direktorat Standardisasi Pangan Olahan
- 9) Direktorat Registrasi Pangan Olahan
- 10) Direktorat Pengawasan
- 11) Pangan Risiko Rendah dan Sedang
- 12) Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru
- 13) Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha
- 14) Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional
- 15) Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan

### b) Unit Pelayanan Publik - Balai Besar/Balai POM

Seluruh unit pelayanan publik pada Balai/Balai Besar di lingkungan Badan POM telah menyampaikan rencana aksi, yaitu:

- |                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1) Balai Besar POM di Banda Aceh | 18) Balai Besar POM di Samarinda |
| 2) Balai Besar POM di Medan      | 19) Balai Besar POM di Manado    |
| 3) Balai Besar POM di Padang     | 20) Balai Besar POM di Makassar  |
| 4) Balai Besar POM di Pekanbaru  | 21) Balai Besar POM di Jayapura  |

- |                                      |                                |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| 5) Balai Besar POM di Palembang      | 22) Balai POM di Jambi         |
| 6) Balai Besar POM di Bandar Lampung | 23) Balai POM di Bengkulu      |
| 7) Balai Besar POM di Jakarta        | 24) Balai POM di Batam         |
| 8) Balai Besar POM di Bandung        | 25) Balai POM di Kupang        |
| 9) Balai Besar POM di Semarang       | 26) Balai POM di Palu          |
| 10) Balai Besar POM di Yogyakarta    | 27) Balai POM di Kendari       |
| 11) Balai Besar POM di Surabaya      | 28) Balai POM di Ambon         |
| 12) Balai Besar POM di Serang        | 29) Balai POM di Pangkalpinang |
| 13) Balai Besar POM di Denpasar      | 30) Balai POM di Gorontalo     |
| 14) Balai Besar POM di Mataram       | 31) Balai POM di Manokwari     |
| 15) Balai Besar POM di Pontianak     | 32) Balai POM di Mamuju        |
| 16) Balai Besar POM di Palangka Raya | 33) Balai POM di Sofifi        |
| 17) Balai Besar POM di Banjarmasin   |                                |

Matriks rencana aksi/ tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat per Semester I Tahun 2021 per unit pelayanan publik dapat dilihat pada lampiran 1.

- c) Berdasarkan monitoring dan evaluasi per Semester I Tahun 2021 atas Rencana Aksi/ Tindak Lanjut (RATL) hasil SKM tahun 2020, seluruh Unit Pelayanan Publik Pusat dan Balai Besar/Balai POM telah menindaklanjuti hasil SKM tahun 2020 sesuai rekomendasi. Rincian hasil monitoring dan evaluasi rencana aksi/ tindak lanjut hasil SKM per unit pelayanan publik disajikan pada lampiran 2.

Jakarta, 31 Agustus 2021

Badan Pengawas Obat dan Makanan

Inspektur Utama,



**Dra. Mayagustina Andarini, Apt., M.Sc.**

Lampiran 1

**MATRIKS PEMANTAUAN RENCANA AKSI/TINDAK LANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020  
UNIT PUSAT**

**1. Direktorat Registrasi Obat**

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik)	Memberikan fasilitas tambahan live chat pada aplikasi layanan publik untuk mengakomodir pelaku usaha dalam mendapatkan layanan khususnya di masa pandemi seperti layanan chat online dengan Duty Manager, Help desk dan IT selain layanan melalui email	Menambahkan aplikasi live chat pada aplikasi new aero	Akhir April 2021	Sudah ada di aplikasi
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Melakukan percepatan waktu layanan dan simplifikasi tahapan proses registrasi karena masih lamanya tahapan proses registrasi	Melakukan simplifikasi layanan registrasi dengan jalur 40HK melalui aplikasi New Aero untuk Registrasi Obat Generik dan 20 HK untuk registrasi variasi	Akhir Maret 2021	Tahap pembahasan dengan tim IT
		Meningkatkan kompetensi dan kemampuan komunikasi publik bagi petugas dalam memberikan pelayanan	1. Menyelenggarakan Forum komunikasi di Direktorat Registrasi sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. 2. Melakukan coaching mentoring bagi petugas	Akhir April 2021	Pembahasan TOR Kegiatan dan Narasumber

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			<p>pelayanan publik terkait standar pelayanan publik</p> <p>Pemeliharaan sistem aplikasi sehingga kendala teknis pada aplikasi dapat diminimalisir</p>		
			Berkoordinasi dengan Pusdatin mengenai biaya pemeliharaan dan pengembangan aplikasi layanan publik registrasi obat	Akhir Maret 2021	Masih dalam tahap pemetaan pemeliharaan dan pengajuan pengembangan aplikasi
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan Forum komunikasi di Direktorat Registrasi sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel		Akhir April 2021	Sudah terlaksana

## 2. Direktorat Pengawasan Produksi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik):	<b>Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama Persyaratan Pelayanan (U1)</b> Membuat Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Produksi Obat NPP	Agustus 2020	Telah diterbitkan melalui Keputusan Plt.Direktur No. OT.01.03.33.331.08. 20.43 tahun 2020, serta telah diupload pada QR Code Pelayanan Publik Ditwasprod ( <a href="https://bit.ly/yanblik2020">https://bit.ly/yanblik2020</a> ) agar dapat diakses oleh pelaku usaha dimana pun dan kapan pun.
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Membuat Buku Saku Standar Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Produksi Obat NPP	Desember 2020	Telah selesai dicetak/digandakan
		Mempublikasikan Form Screening Kelengkapan Dokumen untuk Layanan Persetujuan Penggunaan Fasilitas Obat Bersama dengan nonobat	Desember 2020	telah diupload pada QR Code Pelayanan Publik Ditwasprod ( <a href="https://bit.ly/yanblik2020">https://bit.ly/yanblik2020</a> ) agar dapat diakses oleh pelaku usaha dimana pun dan kapan pun
		Mengembangkan system aplikasi pengajuan secara online, sehingga IF dapat memantau status/proses pengajuan	TW 4 2020	1. Pada aplikasi e-Sertifikasi CPOB telah ditambahkan modul Penilaian Pemenuhan CPOB Fasilitas Produksi Obat Impor dan modul Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama non Obat bersamaan dengan pengembangan sistem TTE. Terhadap kedua modul tersebut telah dilakukan User Acceptance Test (UAT) pada 21 Desember 2020 dan akan segera

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
				diimplementasikan pada tahun 2021. 2. Aplikasi Layanan Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama (Fasber) telah disosialisasikan pada tanggal 20 Januari 2021, sedangkan untuk aplikasi Penilaian Pemenuhan CPOB Fasilitas Produksi Obat Impor telah disosialisasikan pada 1 Februari 2021
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	1. Telah dilakukan survei tersendiri di luar Survei yang dilakukan Inspektorat kepada penerima layanan, dan akan terus dilaksanakan setiap kali melakukan pelayanan. 2. Akan dievaluasi secara periodik	Evaluasi selanjutnya pada Juni dan Desember 2021	<i>On Going</i>
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Akan dilakukan pertemuan dengan stakeholder untuk mensosialisasikan kebijakan implementasi pelaksanaan sistem aplikasi monitoring inspeksi luar negeri	TW 4 tahun 2020	UAT system baru dapat dilaksanakan pada 21 Desember 2020, sehingga sosialisasi system dilaksanakan pada 1 Februari 2021

### 3. Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>			
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<p>Kesesuaian waktu pelayanan, waktu penyelesaian layanan dan respon/kecepatan petugas termasuk dalam penanganan pengaduan</p>	<p>1. Menetapkan SK Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP</p> <p>2. Notifikasi/alert proses sertifikasi langsung kepada nomor petugas</p> <p>3. Notifikasi/alert jadwal piket konsultasi kepada nomor petugas</p> <p>4. Menetapkan SOP mikro penanganan pengaduan dan publikasinya</p>	<p>TW 1 2021</p> <p>TW 2 2021</p> <p>TW 1 2021</p> <p>TW 1 2021</p>	<p>1. Telah disusun draft SK pelayanan publik</p> <p>2. alert <i>timeline</i> untuk proses inspeksi dan evaluasi CAPA telah dipasang pada aplikasi</p> <p>3. Telah dilakukan uji coba notifikasi jadwal piket konsultasi kepada petugas</p> <p>4. Penanganan pengaduan mengacu pada SOP Makro Layanan Hubungan Masyarakat dan Pengaduan</p>
		<p>Kompetensi dan komunikasi petugas dalam pelayanan</p>	<p>1. <i>Refreshment training</i> bagi petugas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Hard skill</i>: teknis CDOB, sertifikasi CDOB</li> <li>- <i>Soft skill</i>: komunikasi dan pelayanan prima</li> </ul>	<p>TW 2 2021</p>	<p>1. Pada tahun 2020 telah menyelenggarakan dan mengikuti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Inhouse training</i> Bahan obat (Nov)</li> <li>- <i>Inhouse training</i> Stabilitas obat (Des)</li> </ul>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			2. Forum koordinasi terkait sertifikasi CDOB dengan UPT	TW 2 2021	- pelatihan PPSDM terkait pelayanan prima 2. monev pelaksanaan sertifikasi CDOB dengan UPT
	Ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik dalam rangka kemudahan dan kejelasan konsultasi untuk memperoleh informasi yang diharapkan	1. optimalisasi penggunaan handphone untuk konsultasi	2. <i>Update Frequently Asked Question</i> (FAQ)	TW 1 2021	1. Telah tersedia handphone untuk layanan konsultasi
		3. Optimalisasi penggunaan chat bot melalui aplikasi whatsapp dengan nama BOTSI (Robot Sertifikasi)	4. Menyusun video tutorial proses sertifikasi CDOB secara online sesuai regulasi terbaru	TW 1 2021	2. Telah tersedia FAQ pada website sertifikasicdob.pom.go.id 3. Telah dilakukan uji coba penggunaan BOTSI
		5. Menambah materi-materi informasi sertifikasi CDOB untuk UPT dan PBF	4. Menyusun video tutorial proses sertifikasi CDOB secara online sesuai regulasi terbaru	TW 2 2021	4. Dalam tahapan penyusunan regulasi terbaru
	Kebutuhan pengembangan kompetensi termasuk sosialisasi untuk Apoteker yang berperan dalam distribusi obat	Bekerja sama dengan asosiasi atau organisasi profesi menyelenggarakan pelatihan bagi Apoteker Penanggung Jawab		TW 3 2021	5. Telah tersedia materi informasi berupa leaflet dan banner serta penayangan di media sosial dan website.
				2021	Pada tahun 2020 bekerja sama dengan Direktorat Standardisasi ONPPZA, IAI dan GP Farmasi menyelenggarakan seminar dan sosialisasi terkait distribusi obat

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat		
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017	-	Sudah terlaksana

#### 4. Direktorat Pengawasan Keamanan Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian Usulan Penyesuaian tarif PNBPN untuk permohonan persetujuan iklan obat melalui jalur Notifikasi dari Rp200.000,- menjadi Rp100.000,- kepada Biro Perencanaan dan Keuangan</li> <li>b. Pembuatan buku saku terkait dengan permasalahan dan solusi permohonan AHP dan SKI</li> </ul>	<p>-</p> <p>Februari 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Usulan telah masuk dalam Draft Revisi PNBPN</li> <li>b. Telah tersedia Draft Rekapitulasi Pertanyaan dan Masukan Responden</li> </ul>
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<p><b>Peningkatan Timeline Penyelesaian Layanan</b></p> <p>Sudah terlaksana penyesuaian timeline sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. SKI dari semula 8 jam menjadi 6 jam dan 2 jam (khusus untuk bahan obat, obat dan vaksin terkait COVID-19)</li> <li>b. AHP dari semula 4 HK menjadi 3 HK</li> <li>c. Iklan dari semula 60 HK menjadi 30 HK</li> </ul>	-	Sudah terlaksana
		<p><b>Sarana prasarana (server, bandwidth, penggunaan email corporate)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pada tahun 2020 telah dilakukan pengadaan server untuk mengakomodir kebutuhan e-napza</li> <li>b. Ditwas KMEIONAPPZA telah menggunakan email corporate yaitu ditwaskmeionappza@pom.go.id; eksimonpp@pom.go.id; dan e-siapik@pom.go.id</li> </ul>	-	Sudah terlaksana
		<p><b>Kemudahan Akses Konsultasi Layanan (WA, telepon, email)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sudah ada nomor telepon melalui WA yang secara langsung berhubungan dengan evaluator SKI. Layanan Konsultasi WA SKI dan AHP : 081282349350 Layanan Konsultasi WA Iklan : 081296980939</li> </ul>	-	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		<p>Nomor telepon tersebut sudah dipublikasikan /disosialisasikan melalui media sosial Ditwas KMEIONAPPZA.</p> <p>b. Perlu dibuat jadwal untuk secara bergiliran memeriksa dan membalas email. Jadwal email dan WA dibedakan karena traffic konsultasi WA yang cukup tinggi.</p> <p>c. Dibuat template respon email dengan pertanyaan sejenis untuk mempermudah menjawab email.</p>	<p>Februari 2021</p> <p>Februari 2021</p>	<p>Telah tersedia draft Jadwal Piket</p> <p>Telah tersedia draft Template Respon Email</p>
		<p><b>Keramahan dan Kompetensi Petugas (ketelitian dan persamaan persepsi):</b></p> <p>a. Telah dilakukan pelatihan peningkatan pelayanan prima terhadap seluruh petugas layanan melalui kegiatan Inhouse Training Pelayanan Publik Ditwas KMEIONAPPZA pada 9 Juli 2020</p> <p>b. Akan dibuat template respon terkait dengan permasalahan dan solusi permohonan AHP dan SKI</p>	<p>-</p> <p>Februari 2021</p>	<p>Sudah terlaksana</p> <p>Telah tersedia draft Rekapitulasi Pertanyaan dan Masukan Responden</p>
		<p><b>Sinkronisasi pelaporan penggunaan bahan awal dan penyaluran produk jadi NPP antara e-pharm, e-napza, e-was:</b></p> <p>a. Telah dibangun integrasi sistem e-napza dengan e-pharm sehingga AHP langsung bisa mengalir ke Kementerian Kesehatan.</p> <p>b. Telah dibangun sistem pelaporan NPP di aplikasi e-was sehingga tidak diperlukan lagi pelaporan melalui e-napza</p>	<p>Januari 2021</p>	<p>Sudah terlaksana</p>
		<p><b>Perbaiki aplikasi :</b></p> <p>- AHP Dokumen yang diupload bisa &gt; 500 kb</p> <p>- Iklan Upload rancangan iklan yang sudah disetujui</p> <p>a. Pada tahun 2020 telah dilakukan pengadaan server untuk mengakomodir kebutuhan e-napza</p>	<p>-</p>	<p>Sudah terlaksana</p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		b. Sudah dikembangkan fitur upload dokumen pada TW III 2020	-	Sudah terlaksana
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Sudah terlaksana monitoring dan evaluasi terkait inovasi ketiga layanan (SKI, AHP dan Iklan) sesuai dengan SK Penetapan Inovasi Layanan.	-	Sudah terlaksana
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Telah melaksanakan Forum Konsultasi Publik dalam kegiatan Refreshment Pelayanan Publik pada tanggal 4 September 2020	-	Sudah terlaksana

## 5. Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<p><b>Obat Tradisional:</b> Unsur U3 (Waktu Penyelesaian) Direncanakan intensifikasi penyelesaian berkas pendaftaran dan rapat penilaian keamanan OT dan SK bersama tim ahli untuk mempercepat timeline evaluasi.</p> <p><b>Penilaian Uji Klinik OT, SK dan Kos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unsur U1 (Persyaratan) Informasi mengenai prosedur, dokumen standar, waktu dan jenis data untuk pengajuan protokol uji praklinik/klinik, selain tersedia di dalam website ASROT, Perka BPOM, juga akan disediakan di dalam aplikasi SIPUKO (Sistem Pengajuan Uji Praklinik/klinik online)</li> <li>- Unsur U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) Layanan pengajuan protokol akan menggunakan aplikasi SIPUKO</li> </ul>	<p>TW1 – TW4 2021</p> <p>TW1 – TW4 2021</p> <p>TW1 – TW4 2021</p>	<p><i>On Going</i></p> <p><i>On Going</i></p> <p><i>On Going</i></p>
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<p><b>Obat Tradisional:</b> Umpan balik responden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Timeline evaluasi dipercepat</li> <li>2. Perlu perbaikan sistem untuk variasi</li> <li>3. Penambahan kuota chat online pada sistem ASROT dan penambahan informasi data diri petugas untuk pertanggungjawaban ke manajemen</li> <li>4. Penambahan prioritas layanan whatsapp untuk konsultasi dan sosialisasi</li> <li>5. Terdapat timeline untuk evaluasi data pabrik</li> <li>6. Koordinasi antar evaluator perlu ditingkatkan</li> <li>7. Kebijakan penggunaan kemasan lama dalam rangka penerapan peraturan regulasi baru</li> <li>8. Penambahan evaluator untuk peningkatan pelayanan</li> </ol> <p>Tanggapan:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Direncanakan intensifikasi penyelesaian berkas pendaftaran dan rapat penilaian keamanan OT dan SK bersama tim ahli untuk mempercepat timeline evaluasi.</li> <li>2. Adanya forum komunikasi internal (morning briefing) antara petugas pelayanan publik untuk menyamakan persepsi dan</li> </ol>	<p>TW1 – TW4 2021</p> <p><i>On Going</i></p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatnya jumlah berkas pendaftaran tidak diimbangi dengan alokasi sumber daya manusia (SDM). Selain itu, terdapat beberapa proses evaluasi memerlukan telaah atau kajian lebih mendalam berkaitan dengan kategori pendaftaran produk dan dalam beberapa kasus memerlukan pembahasan dengan unit teknis lain dan Tim Ahli yang diselenggarakan dalam jangka waktu tertentu</li> <li>2. Selain berkonsultasi melalui chat online pada Asrot, pelaku usaha dapat berkonsultasi melalui HP Subdit. Sehingga pelaku usaha mempunyai 2 opsi dalam berkonsultasi. Petugas yang bertugas telah terjadwal. Sosialisasi online oleh Ditreg telah dilaksanakan melalui sistem ASROT, Instagram, atau melalui webinar.</li> <li>3. Kemampuan petugas belum merata karena adanya perbedaan masa kerja dan jenis pelatihan yang diikuti sehingga dapat mempengaruhi konsistensi jawaban dari tiap petugas saat konsultasi</li> <li>4. Penambahan evaluator menjadi masukan untuk Direktorat Registrasi OT, SK dan Kosmetik</li> <li>5. Notifikasi terkait maintenance sistem Asrot akan diinformasikan pada halaman depan sistem Asrot</li> <li>6. Penentuan timeline mengacu ke peraturan yang telah ditetapkan. Selain itu, evaluasi data pabrik melibatkan unit lain sehingga perlu koordinasi.</li> <li>7. Telah terdapat fasilitas variasi perpanjangan penghabisan stok kemasan lama tanpa adanya perubahan mutu produk.</li> </ol>	<p>konsistensi jawaban saat konsultasi.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Direncanakan Pelatihan berkaitan dengan dokumen teknis dan pelatihan pelayanan prima untuk petugas pelayanan publik.</li> <li>4. Direncanakan pelayanan prima ke daerah, bimbingan teknis maupun coaching clinic bagi pelaku usaha untuk menyamakan persepsi dan sharing informasi.</li> <li>5. Direncanakan pengembangan pada system Asrot agar pelayanan menjadi lebih baik</li> </ol>		
		<p><b>Suplemen Kesehatan</b> Umpan balik responden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Timeline evaluasi disesuaikan dengan Peraturan</li> </ol>		TW1 – TW4 2021	

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		<p>2. Penambahan Duty Manager pada konsultasi chat asrot</p> <p>3. Konsistensi jawaban konsultasi</p> <p>4. Penambahan Jadwal konsultasi dengan Kasie</p> <p>5. Penambahan evaluator untuk peningkatan pelayanan</p> <p>6. Perlu adanya notifikasi pada sistem ASROT apabila akan ada maintenance sistem asrot</p> <p>Tanggapan:</p> <p>1. Meningkatnya jumlah berkas pendaftaran tidak diimbangi dengan alokasi sumber daya manusia (SDM). Selain itu, terdapat beberapa proses evaluasi memerlukan telaah atau kajian lebih mendalam berkaitan dengan kategori pendaftaran produk dan dalam beberapa kasus memerlukan pembahasan dengan unit teknis lain dan Tim Ahli yang diselenggarakan dalam jangka waktu tertentu</p> <p>2. Selain berkonsultasi melalui chat online pada Asrot, pelaku usaha dapat berkonsultasi melalui HP Subdit. Sehingga pelaku usaha mempunyai 2 opsi dalam berkonsultasi.</p> <p>3. Kemampuan petugas belum merata karena adanya perbedaan masa kerja dan jenis pelatihan yang diikuti sehingga dapat mempengaruhi konsistensi jawaban dari tiap petugas saat konsultasi</p> <p>4. Jadwal konsultasi dengan Kasie telah ditetapkan dengan berdasarkan perjanjian konsultasi</p> <p>5. Penambahan evaluator menjadi masukan untuk Direktorat Registrasi OT, SK dan Kosmetik</p> <p>6. Notifikasi terkait maintenance sistem Asrot akan diinformasikan pada halaman depan sistem Asrot</p>	<p>1. Direncanakan intensifikasi penyelesaian berkas pendaftaran dan rapat penilaian keamanan OT dan SK bersama tim ahli untuk mempercepat timeline evaluasi.</p> <p>2. Adanya forum komunikasi internal (morning briefing) antara petugas pelayanan publik untuk menyamakan persepsi dan konsistensi jawaban saat konsultasi.</p> <p>3. Direncanakan Pelatihan berkaitan dengan dokumen teknis dan pelatihan pelayanan prima untuk petugas pelayanan publik.</p> <p>4. Direncanakan pelayanan prima ke daerah, bimbingan teknis maupun coaching clinic bagi pelaku usaha untuk menyamakan</p>		On Going

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			persepsi dan sharing informasi. 5. Direncanakan pengembangan pada sistem Asrot agar pelayanan menjadi lebih baik		
		<p><b>Kosmetik</b></p> <p>Umpan balik responden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Timeline evaluasi dipercepat</li> <li>2. Pelayanan Konsultasi sulit terhubung</li> <li>3. Informasi mengenai peraturan baru agar disamakan dengan semua petugas</li> <li>4. Pertimbangan kembali terkait perBPOM 12 Tahun 2020 mengenai Surat rekomendasi UPT BPOM</li> </ol> <p>Tanggapan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya peningkatan jumlah permohonan notifikasi kosmetika baik kosmetika baru maupun pembaharuan (daftar ulang)</li> <li>2. Berkurangnya jumlah evaluator dikarenakan adanya mutasi sehingga proses evaluasi produk terhambat</li> <li>3. Adanya pendaftaran produk yang memerlukan kajian lebih mendalam terkait aspek keamanan, kemanfaatan dan klaim dari produk tersebut, sehingga membutuhkan waktu lebih lama karena harus dibahas dalam KOMNAS kosmetika</li> <li>4. Banyaknya jumlah pendaftar yang mengajukan notifikasi kosmetik menyebabkan antrian layanan telepon. Selain melalui telepon, pendaftar dapat berkonsultasi melalui email.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan intensifikasi data permohonan notifikasi.</li> <li>2. Dilakukan kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik/ desk konsultasi.</li> <li>3. Pembukaan kembali layanan sistem clustering jalur hijau notifikasi kosmetik pada tahun 2021.</li> <li>4. Dilakukan pengembangan dan pemeliharaan sistem notifikasi online.</li> <li>5. Dilakukan penambahan jumlah evaluator.</li> <li>6. Terdapat layanan konsultasi melalui email dan dibukanya layanan konsultasi khusus.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada tahun 2021, direncanakan dilakukan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 24 kali intensifikasi data permohonan notifikasi</li> <li>b. 5 kali kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik/ desk konsultasi</li> </ol> </li> <li>2. Pembukaan layanan clustering dilakukan pada TW I – IV 2021</li> <li>3. Pengembangan dan</li> </ol>	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		<p>5. Telah dilakukan forum komunikasi internal setiap hari setelah layanan loket (after duty) antara petugas pelayanan publik untuk menyamakan persepsi dan konsistensi jawaban saat konsultasi.</p> <p>6. Telah dilakukan sosialisasi secara online terkait Peraturan terbaru baik sebelum peraturan diundangkan atau setelah peraturan diundangkan. Sosialisasi dilakukan melalui sistem Notifkos, Instagram, atau melalui webinar/coaching clinic/bimbingan teknis.</p>	<p>7. Pembekalan evaluator untuk meningkatkan kompetensi terkait notifikasi kosmetik</p> <p>8. Dilakukan sosialisasi terkait peraturan terkini dalam bentuk Infografis yang disosialisasikan melalui media sosial ataupun sistem Notifkos, serta sosialisasi kepada pelaku usaha melalui coaching clinic dan bimbingan teknis.</p>	<p>4. Pada TW 1 2021 akan dilakukan penambahan evaluator (CPNS dan Pramubakti)</p> <p>5. Pada TW 1 2021 dibuka layanan konsultasi khusus</p> <p>6. Diadakan Inhouse Training, pelatihan teknis di dalam dan luar negeri terkait notifikasi kosmetik</p> <p>7. Dilakukan pembuatan infografis sebagai bentuk sosialisasi peraturan/kebijakan terbaru pada TW I – IV 2021</p>	

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
				8. Pada tahun 2021, direncanakan dilakukan 20 kali kegiatan Coaching Clinic dan 2 kali kegiatan Bimtek terkait Notifikasi Kosmetik	
		<p><b>Iklan OT dan SK</b></p> <p>Umpan balik responden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan penggunaan aplikasi (unggah iklan dokumen pdf)</li> <li>2. Timeline evaluasi dipercepat</li> <li>3. Pelayanan online</li> <li>4. Regulasi perka Iklan spesifik mengatur untuk SK</li> </ol> <p>Tanggapan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi Sireka dirancang untuk mudah dioperasikan dan dilengkapi dengan berbagai fitur sesuai kebutuhan pendaftar. Namun untuk saat ini, jenis file rancangan iklan yang dapat divalidasi oleh sistem adalah file bentuk jpg/jpeg.</li> <li>2. Berdasarkan Peraturan BPOM Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan BPOM bahwa waktu penyelesaian permohonan persetujuan rancangan iklan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan adalah 60 Hari Kerja. Pada tahun 2020, timeline rata-rata penilaian iklan OT adalah 14 Hari Kerja dan penilaian iklan SK adalah 16 Hari Kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa timeline evaluasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerapkan konsultasi online</li> <li>2. Mengupdate progress legalitas rancangan peraturan tentang iklan OT dan SK</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerapan konsultasi online pada Januari 2021</li> <li>2. Mengupdate progress legalitas rancangan peraturan tentang iklan OT dan SK pada TW 1 2021</li> </ol>	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		<p>rancangan iklan telah memenuhi timeline yang ditetapkan.</p> <p>3. Penerapan Surat Keputusan dengan Tanda Tangan secara Elektronik (TTE) untuk registrasi iklan OT dan SK dan rancangan iklan ACC divalidasi oleh sistem Sudah terlaksana sejak bulan April 2019, serta penerapan konsultasi online, sehingga registrasi iklan sudah full online.</p> <p>4. Telah disusun rancangan peraturan tentang iklan OT dan SK</p> <p>5. Pelaku usaha dapat mengkonsultasikan rancangan iklannya sebelum disubmit ke sistem sireka</p>			
		<p><b>Penilaian UK OTSKK dan DIP KOS</b></p> <p>Umpan balik responden:</p> <p>1. Kejelasan prosedur, waktu dan jenis data yang perlu disiapkan</p> <p>2. Dicantumkan jenis dokumen standar dalam PPUK</p> <p>Tanggapan :</p> <p>1. Informasi mengenai prosedur, dokumen standar, waktu dan jenis data untuk pengajuan protokol uji praklinik/uji klinik selain tersedia di dalam website ASROT, juga telah disediakan di loket pelayanan dalam bentuk brosur. Dapat dilihat pada Perka No 21 Tahun 2015 tentang Tata Laksana Persetujuan Uji Klinik.</p> <p>2. Apabila diperlukan dapat dilakukan konsultasi melalui email subdit.ukdip@gmail.com</p>		<p>1. Informasi mengenai prosedur, dokumen standar, waktu dan jenis data untuk pengajuan protokol uji praklinik/klinik, selain tersedia di dalam website ASROT, Perka BPOM, juga akan disediakan di dalam aplikasi SIPUKO (Sistem Pengajuan Uji Praklinik/klinik online)</p> <p>2. Direncanakan percepatan evaluasi dengan menggunakan aplikasi SIPUKO</p>	<p>TW1 – TW4 2021</p> <p><i>On Going</i></p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			<p>3. Pelayanan konsultasi melalui zoom dan diinformasikan untuk mengirimkan materi konsultasi terlebih dahulu melalui email sehingga layanan konsultasi berjalan lebih efektif.</p> <p>4. Layanan pengajuan protokol akan menggunakan aplikasi SIPUKO</p>		
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017	-	-	Sudah terlaksana

## 6. Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<b>Layanan Penerbitan SKE unsur Persyaratan (U1):</b>			
		1. Mempermudah pengambilan SKE	Saat ini sudah berlaku tandan tangan elektronik (TTE) untuk SKE namun jika perusahaan butuh <i>hardcopy</i> bisa difasilitasi	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		2. Mempermudah komunikasi via telfon	Bersurat ke Biro Umum	Triwulan I	<i>On Going</i>
		3. Rapat peningkatan ekspor ot dan sk secara online dan offline dengan mengundang 20 eksportir OT dan SK yang bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan dan permasalahan eskpor yang dialami pelaku usaha dan merumuskan usulan tindak lanjut		26 April 2021	Sudah terlaksana
		4. Usulan perubahan tarif PNBp penerbitan SKE OT, Obat Kuasi dan SK menjadi Rp0 sebagai salah satu upaya untuk mendorong peningkatan ekspor. Nota dinas terkait usulan perubahan tarif PNBp		08 Juni 2021	Sudah terlaksana
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<b>Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor</b>			
		1. Menambahkan layanan konsultasi berupa chat	Sudah ada konsultasi berupa chat melalui whatsapp	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		2. Mengadakan webinar terkait pengajuan SKI	Sudah ada pertemuan setiap tahun dengan pelaku usaha	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		3. Perbaikan status KSWP di ebpom	Bersurat ke Pusdatin	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		4. Memperhatikan Lahan Parkir	Bersurat ke Biro Umum	Triwulan I	<i>On Going</i>
		5. Mencantumkan template surat pernyataan di web	Akan dicantumkan segera	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		6. Meningkatkan konsultasi online	Konsultasi Online sudah ada melalui email dan whatsapp	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		<b>Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor</b>			
5. Mempermudah pengambilan SKE	Saat ini sudah berlaku tandan tangan elektronik (TTE) untuk SKE	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana		

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			namun jika perusahaan butuh <i>hardcopy</i> bisa difasilitasi		
		2. Mempermudah komunikasi via telfon	Bersurat ke Biro Umum	Triwulan I	<i>On Going</i>
		<b>Pelayanan Penerbitan Sertifikat CPOTB</b>			
		Penyediaan WA Layanan Online	Sudah terdapat penyediaan layanan melalui Whatsapp dan Email	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	1. Sosialisasi kepada Balai Besar/Balai POM serta Pelaku Usaha yang bergerak di bidang Ekspor Impor obat dan makanan secara online dan offline 2. Sosialisasi peraturan kabadan POM terkait sertifikasi CPTOB untuk memberikan informasi kepada Balai Besar/Balai POM dan Pelaku Usaha agar mengetahui secara jelas poin poin perubahan terkait sertifikasi CPTOB full aspek dan sertifikasi CPTOB Bertahap		28 Agustus 2020  18 Juni 2021	Sudah terlaksana

## 7. Direktorat Pengawasan Kosmetik

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<b>Layanan Penerbitan Izin <i>Special Access Scheme</i> (SAS)</b> <b>Unsur Sarana Prasarana (U9):</b> Email layanan konsultasi telah diberikan kepada 1 (satu) orang penanggung jawab agar setiap harinya dapat mengecek adanya konsultasi yang masuk. Namun, untuk meningkatkan layanan konsultasi, telah diadakan konsultasi cepat via WA	-	Sudah terlaksana
		<b>Layanan Penerbitan Rekomendasi PIBB:</b> <b>Unsur Kompetensi Pelaksana (U6):</b> Petugas evaluator saling terhubung dan sering berkoordinasi melalui pesan WA sehingga jika ada kendala permasalahan layanan dapat didiskusikan bersama melalui pesan grup tersebut. Untuk saran dan masukan hasil survei SKM tahun 2020 akan disosialisasikan melalui grup WA evaluator sebagai <i>reminder</i> dalam memberikan layanan kedepan.	-	Sudah terlaksana
		<b>Unsur Sarana Prasarana (U9):</b> Pengajuan penerbitan rekomendasi PIB2 sampai saat ini masih dilakukan secara semi manual menggunakan email. Layanan tersebut belum dimasukkan untuk dilakukan secara <i>online</i> karena pengajuan PIB2 tidak banyak dan hanya berupa rekomendasi untuk mendapatkan izin utama di Kemendag. Untuk konsultasi layanan dapat menggunakan pesan WA dan email sehingga seharusnya tidak ada kendala yang berarti terkait sarana prasarana ini.	-	Sudah terlaksana
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<b>1. Sertifikasi/ Resertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik</b>		
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Mohon untuk Sertifikasi ada notifikasi email jika ada yang perlu dilengkapi  Yang sudah baik dipertahankan, yang belum baik ditingkatkan lagi layanannya	Usulan adanya notifikasi email apabila ada yang perlu dilengkapi pada aplikasi e-sertifikasi akan disampaikan kepada Pusdatin sebagai PIC aplikasi tersebut  Selain komunikasi dapat dilakukan melalui email sarana.kosmetik.bpom@gmail.com, tersedia juga layanan pesan whatsapp (+62 857-7289-7839) dengan respon cepat. Selain

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
			terutama komunikasi dan kecepatan layanan;	itu, dibuka juga peluang untuk melakukan konsultasi secara virtual.		
			Untuk masa pandemi ini agar bisa dilakukan pemeriksaan secara virtual dengan tetap memenuhi standar CPKB;	Semenjak Pandemi covid-19, BPOM telah menerapkan audit secara virtual sebagai upaya untuk mendukung dan mempermudah pelaku usaha dengan tetap mengedepankan persyaratan dan ketentuan sesuai aspek CPKB yang berlaku	-	Sudah terlaksana
		Persyaratan	Untuk sebagian besar UKM akan sulit memenuhi persyaratan, mohon ada program pendampingan bagi UKM yang memerlukan layanan BPOM.	Adanya kegiatan terkait desk denah maupun desk CAPA, serta bimtek yang dilakukan sebagai upaya pendampingan terhadap industri/UMKM yang mengalami kesulitan dalam pemenuhan persyaratan. Selain itu, BPOM telah melakukan re-organisasi dengan membentuk Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha sehingga pendampingan dapat lebih massif dan intensif	-	Sudah terlaksana
		<b>2. Surat Keterangan Impor (SKI)</b>				
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Mohon agar dibuatkan live chat di ebpom supaya bisa konfirmasi tolakan lebih cepat	Terkait usulan live chat di ebpom akan dikoordinasi kepada tim Pusdatin sebagai PIC aplikasi e-bpom.	TW 1	Sudah terlaksana
			Telepon ke BPOM sangat sulit, terutama pada kondisi Covid-19 ini	Untuk layanan cepat terkait ekspor impor kosmetik, sudah diberikan layanan online via pesan WA dan email sehingga petugas tidak menyarankan untuk melalui telepon BPOM.	-	Sudah terlaksana
		Waktu Penyelesaian	Waktu mulai layanan sering tidak <i>on time</i> ,	Sudah ada program <i>morning message</i> untuk evaluator yang akan bertugas di loket layanan	-	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			<p>begitupun saat waktu setelah istirahat</p> <p>dimana akan ada pesan melalui grup WA untuk <i>reminder</i> ketepatan waktu layanan di pagi hari. Namun, selama pandemi tidak ada konsultasi tatap muka sehingga program sementara dihentikan. Jika loket layanan sudah buka kembali, maka pesan <i>reminder</i> ini akan dijalankan kembali.</p>		
			<p>Waktu pelayanan agar bisa ditambah lagi sesuai jam kerja</p> <p>Untuk saat ini mengacu pada Peraturan BPOM No. 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM, jam layanan tatap muka hanya sampai pukul 12.00. Untuk meningkatkan layanan konsultasi, kami telah mengadakan konsul via WA selama jam kerja berlangsung. Mengingat saat ini masih terjadi pandemi, maka layanan via online akan dimaksimalkan.</p>	-	Sudah terlaksana
			<p>Usul agar waktu proses pengajuan SKI bisa dipercepat, terutama untuk perusahaan yang sudah sering mengajukan SKI agar diberi jalur hijau</p> <p>Pada rancangan revisi peraturan BPOM No. 14 dan 15 tahun 2020, waktu layanan SKI telah dipercepat dari 8 jam menjadi 6 jam. Selain itu, kami telah memiliki sistem penjaluran bagi importir sesuai rekam jejak hasil pengawasan tiap importir. Untuk importir yang berada di jalur hijau (terbaik), maka kami akan prioritaskan untuk mengevaluasi pengajuan SKI, terutama pada jam sibuk.</p>	-	Sudah terlaksana
		Sarana dan Prasarana	<p>Untuk laporan realisasi impor post border, agar bisa dilakukan secara</p> <p>Terkait laporan realisasi impor, sistem tersebut telah terintegrasi dengan INSW dimana data yang muncul adalah tiap PIB yang berisi seluruh item produk yang diimpor.</p>	-	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
			otomatis melalui sistem upload (tidak per 1 item)	Sedangkan, untuk 1 PIB bisa terdiri dari beberapa SKI sehingga laporan realisasi impor harus dilakukan tiap item (tidak bisa otomatis).		
		<b>3. Surat Keterangan Ekspor (SKE)</b>				
		Sarana dan Prasarana	Agar untuk SKE, khususnya CFS sudah tidak membutuhkan ttd basah	Sejak tahun 2019, telah ada rencana agar penandatanganan dokumen SKE dapat dilakukan dengan TTE. Rencana implementasi TTE pada SKE Kosmetik akan dilakukan di TW I tahun 2021.	TW 1	<i>On Going</i>
		<b>4. Special Access Scheme (SAS)</b>				
		Kompetensi Pelaksana	Dalam memberikan penjelasan untuk tambahan data agar lebih jelas dan mudah dipahami	Petugas evaluator saling terhubung dan sering berkoordinasi melalu pesan WA sehingga jika ada kendala permasalahan layanan dapat didiskusikan bersama melalui pesan grup tersebut. Untuk saran dan masukan hasil survei SKM tahun 2020 akan disosialisasikan melalui grup WA evaluator sebagai <i>reminder</i> dalam memberikan layanan kedepan.	-	Sudah terlaksana
			Melanjutkan pemberian pelatihan berkesinambungan kepada para petugas pelayanan publik supaya	Setiap tahunnya, petugas layanan publik diberikan pelatihan baik untuk menunjang kompetensinya dalam hal melayani maupun dalam hal pengetahuan. Pelatihan terakhir baru dilaksanakan pada bulan Desember 2020. Selain pelatihan, petugas layanan	-	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
			dapat meningkatkan kompetensinya	biasanya melakukan <i>brainstorming</i> melalui grup WA untuk menyamakan persepsi terkait pemberian layanan publik.		
		Sarana dan Prasarana	Respon konsultasi via email terkadang lumayan lama untuk menunggu dibalas	Email layanan konsultasi telah diberikan kepada 1 (satu) orang penanggung jawab agar setiap harinya dapat mengecek adanya konsultasi yang masuk. Namun, untuk meningkatkan layanan konsultasi, telah diadakan konsultasi cepat via WA	-	Sudah terlaksana
<b>5. Rekomendasi PIBB</b>						
		Kompetensi Pelaksana	Petugas evaluator saling terhubung dan sering berkoordinasi melalui pesan WA sehingga jika ada kendala permasalahan layanan dapat didiskusikan bersama melalui pesan grup tersebut. Untuk saran dan masukan hasil survei SKM tahun 2020 akan disosialisasikan melalui grup WA evaluator sebagai <i>reminder</i> dalam memberikan layanan kedepan.	-	Sudah terlaksana	
		Sarana dan Prasarana	Pengajuan penerbitan rekomendasi PIB2 sampai saat ini masih dilakukan secara semi manual menggunakan email. Layanan tersebut belum dimasukkan untuk dilakukan secara <i>online</i> karena pengajuan PIB2 tidak banyak dan hanya berupa rekomendasi untuk mendapatkan izin utama di Kemendag. Untuk konsultasi layanan dapat menggunakan pesan WA dan email sehingga seharusnya tidak ada kendala yang berarti terkait sarana prasarana ini.	-	Sudah terlaksana	
<b>6. Rekomendasi Persetujuan Impor Kosmetik sebagai Barang Komplementer</b>						
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Mohon diadakan dan lebih dipermudah konsultasi melalui telepon dan email	Untuk layanan cepat terkait ekspor impor kosmetik, sudah diberikan layanan online via pesan WA dan email sehingga petugas tidak menyarankan untuk melalui telepon BPOM.	-	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat		
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017	-	Sudah terlaksana

## 8. Direktorat Standardisasi Pangan Olahan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	Unsur penilaian U1, U2, dan U3 pada jenis layanan <b>Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan</b>	Februari 2021	Sudah terlaksana persiapan <i>coaching clinic</i> dan identifikasi pelaku usaha yang akan mengikuti <i>coaching clinic</i> .
		a. Persyaratan (U1-72,37)	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		<p>dipublikasikan pada subsite Direktorat Standardisasi Pangan Olahan sbb:</p> <p>Agar menjadi lebih jelas akan dibuat leaflet yang memuat seluruh informasi terkait: Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan</p>	Februari 2021	Akan mulai didesain pada Januari 2021
	b. Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2-74,12)	<p>Tata cara pelayanan yang dibakukan untuk petugas dan pemberi layanan telah dipublikasikan dalam Pedoman Pelayanan Publik Direktorat SPO serta video pengenalan pelayanan publik yang telah disosialisasikan melalui media sosial Dit.SPO.</p> <p>Agar menjadi lebih jelas akan dibuat leaflet yang memuat seluruh informasi terkait: Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan</p>	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
	c. Waktu penyelesaian (U3 – 74,85)	<p>Sesuai dengan Peraturan Badan POM Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, Timeline 85 Hari Kerja.</p> <p>Akan dibuat kajian timeline pengkajian di Dit. SPO antara lain berupa rekapitulasi rata-rata waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan pengkajian dan melakukan analisis apakah perlu dilakukan perubahan timeline.</p>	Maret 2021	Pembahasan tingkat unit
	d. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5 – 78,51)	<p>Produk jenis layanan berupa surat jawaban telah disampaikan kepada pemohon baik melalui aplikasi/email Direktorat SPO. Hal ini nampaknya terkait dengan waktu</p>	Maret 2021	Pembahasan tingkat unit kemungkinan penyederhanaan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		penyelesaian (U3) Akan dibuat kajian perubahan timeline.		timeline.
	e. Kompetensi Pelaksana (U6 – 78,95)	Pada tahun 2020 Direktorat Standardisasi Pangan Olahan telah menyiapkan “ <b>Pedoman Tata Cara Pengisian Formulir Permohonan Pengkajian untuk Petugas Layanan dan Pemohon</b> ” yang merupakan salah satu <i>tools</i> untuk meningkatkan kompetensi pelaksana dalam melakukan evaluasi berkas. Pedoman ini akan digunakan sebagai bahan penyamaan persepsi petugas yang akan dilaksanakan pada awal tahun 2021.	Februari 2021 - Penyamaan persepsi petugas,	2020 - Pedoman Tata Cara Pengisian Formulir Permohonan Pengkajian untuk Petugas Layanan dan Pemohon, telah selesai disusun. Februari 2021 - Penyamaan persepsi petugas.
	f. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8 – 76,75)	Penanganan pengaduan, Saran, dan masukan di direktorat SPO dilakukan dengan kerjasama antara Pokja Pelayanan Publik dan Pokja Pengawasan dan dilakukan monitoring untuk hal tersebut, selain itu pada akhir layanan petugas selalu memberikan kalimat penutup konsultasi yang dilengkapi dengan tautan survey untuk mendapatkan masukan pelanggan, hasil survey tersebut diolah sebanyak 2 kali dalam satu tahun dan dilaporkan kepada Direktur.	Sudah dilakukan	Sudah terlaksana
	g. Sarana dan Prasarana (U9– 76,75)	Aplikasi standar pangan yang mulai efektif digunakan pada Maret 2019, memiliki beberapa kendala dalam penggunaannya, sehingga pada tahun 2020 ini dilakukan maintenance aplikasi E-standar Pangan.	Desember 2020	Sedang dilaksanakan oleh pengembang
		Pada tahun 2021 juga dilakukan penambahan menu permohonan pengkajian	Desember 2020	Akan mulai dibahas awal tahun 2021.

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
			dan maintenance terhadap aplikasi E-standar			
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Membuka sistem e-standar pangan sampai pukul 3 sore	Pengaturan e-Standar Pangan	Desember 2021	Telah dilakukan pembahasan pengembangan aplikasi e- Standar Pangan tahun 2021, Penyesuaian dilakukan sejalan dengan pengembangan aplikasi.	
		Menunjukkan detail posisi berkas pada aplikasi EStandar Pangan dan memfasilitasi adanya perbaikan/tambahan data	Pengaturan e-Standar Pangan	Desember 2021		
		Mempersingkat waktu pengkajian dari 85 HK	Dilakukan peninjauan kembali waktu penyelesaian pengkajian oleh internal Dit. SPO	Maret 2021	Sudah dilakukan identifikasi dan olah data waktu penyelesaian pengkajian.	
		<b>Saran/masukan pelanggan : Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan</b>				
		Agar dapat membuka sistem e-standar pangan sampai pukul 3 sore, untuk mempermudah proses membuat draft dan submission berkas, serta memperbesar peluang mengajukan permohonan pengkajian.	Pengaturan E-standar Pangan	Januari 2021	Pembahasan tingkat unit	

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		Aplikasi e-standar pangan agar dapat menunjukkan detail posisi berkas dan memfasilitasi adanya perbaikan/tambahan data bukan pengajuan permohonan dari awal, serta dengan timeline yang lebih singkat.	Pengaturan E-standar Pangan	Januari 2021	Pembahasan tingkat unit
		Untuk permohonan pengkajian yang diajukan manual dan dialihkan melalui email selama masa pandemi timeline masih dirasa kurang jelas.	Waktu evaluasi berkas oleh petugas adalah 2 hari kerja, untuk menjaga komitmen tersebut Pokja Pelayanan Publik Dit.SPO memiliki petugas monitoring harian yang bertugas mengontrol pelaksanaan yanblik pada hari tersebut. Sudah terdapat lembar monitoring bagi petugas verifikasi untuk menuliskan progress evaluasi berkas per hari.	Sudah dilakukan Monitoring terhadap petugas verifikator.	Sudah dilakukan monitoring terhadap petugas verifikator
		<b>Saran/masukan pelanggan : Konsultasi Terkait Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan</b>			
		Memperpanjang jam layanan.	Pengaturan aplikasi dan memerlukan komitmen petugas layanan.	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		Menyelesaikan formulir konsultasi melalui aplikasi KUSAPA sehingga tidak perlu dilanjutkan melalui email.	Penyamaan persepsi petugas konsultasi terhadap kesepakatan-kesepakatan dalam melakukan konsultasi, seperti: - Ketentuan forward chat, - Penyelesaian formulir, dll.	Februari, 2021	Pembahasan tingkat unit

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		Menyediakan lembar hasil konsultasi online untuk memudahkan pelanggan dalam tracking proses tahapan selanjutnya sebagai referensi jika dibutuhkan	Direktorat SPO telah memfasilitasi pelanggan yang memerlukan bukti konsultasi dengan formulir konsultasi yang disampaikan melalui aplikasi KUSAPA.	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		Menyelenggarakan webinar terkait kisi-kisi pengajuan kajian klaim/penggunaan bahan baku baru agar perusahaan dapat menyediakan data yang lebih baik, lengkap dan komprehensif sehingga proses penilaian dapat dipersingkat.	Seluruh dokumen dan persyaratan yang diperlukan dalam pengisian fomulir permohonan pengkajian sudah dicantumkan pada <b>“Pedoman Tata Cara Pengisian Formulir Permohonan Pengkajian untuk Petugas Layanan dan Pemohon”</b> . Mensosialisasikan pedoman tersebut melalui media sosial dan memindahkan akses pedoman tersebut pada menu “Pelayanan Publik” agar lebih mudah diakses.	Februari 2021	<i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Evaluasi internal pelaksanaan pelayanan publik Dit. SPO		Juni, Desember 2021	Telah dilakukan monitoring jalannya pelaksanaan pelayanan publik harian dan dilakukan pencatatan kendala pelaksanaan pelayanan publik.

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Melaksanakan konsultasi prima dalam bentuk <i>coaching clinic</i> untuk menjelaskan persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan publik yang diselenggarakan di Direktorat SPO, tools untuk pelaksanaan acara ini berupa pedoman pengisian formulir pengkajian telah disusun pada tahun 2020.	Februari 2021	Sudah terlaksana persiapan coaching clinic dan identifikasi pelaku usaha yang akan mengikuti coaching clinic.

## 9. Direktorat Registrasi Pangan Olahan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan kategori C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>		
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<p><b>Persyaratan Pelayanan</b></p> <p>1. Mempermudah perizinan untuk UMKM dan meningkatkan pendampingan terhadap UMKM</p> <p>Dukungan bagi UMKM:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Simplifikasi persyaratan izin usaha bagi UMKM (UMK/SKDU)</li> <li>Sesuai PP 32/2017 biaya registrasi oleh industri mikro dan kecil 50% dari tarif normal.</li> <li>Pemeriksaan sarana dalam rangka Pemenuhan CPPOB untuk UMKM difokuskan pada pelaksanaan hygiene sanitasi</li> </ol>	Sudah terlaksana	Akan dilanjutkan pada tahun 2021

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Balai POM dapat melakukan sampling &amp; uji produk UMKM sesuai kriteria, dan dokumen dapat digunakan untuk registrasi</li> <li>5. Pangan Olahan Produk UMKM belum diwajibkan untuk mencantumkan Tabel ING pada Label kecuali untuk jenis pangan yang telah ditetapkan dalam Perka BPOM no 16 tahun 2020 tentang Pencantuman Informasi Nilai Gizi untuk Pangan Olahan yang Diproduksi Oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil</li> <li>6. Diadakan program coaching clinic bagi UMKM</li> <li>7. Adanya aplikasi sinkronkan untuk UMKM dimana UMKM dapat mendaftarkan diri dalam pendampingan</li> <li>8. Adanya aplikasi Rumah Informasi RPO yang berisi informasi yang mudah dimengerti tentang proses dan persyaratan registrasi pangan olahan</li> </ol>		
		<p>2. Mempertimbangkan mengenai banyaknya keterangan pada label karena akan menyebabkan label penuh sesak</p>	<p>Keterangan yang tercantum pada label mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam Perka BPOM no 31 tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan, juga telah diatur rinci terkait pencantuman informasi pada label untuk luas permukaan kurang dari 10cm<sup>2</sup>, dapat hanya mencantumkan informasi nama produk, tanggal kedaluwarsa, dan Nomor Izin Edar.</p> <p>Dalam Nota Dinas Direktorat Standardisasi Pangan Olahan nomor B-SD.03.08.51.02.20.185 tanggal 19 Februari 2020 perihal Penyampaian Kesepakatan Implementasi Peraturan Badan POM nomor 22 Tahun 2019 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan</p>	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			Olahan disebutkan bahwa pencantuman tabel ING pada kemasan ukuran kecil dapat dicantumkan melalui QR code atau <i>link website</i> .		
	3. Mempermudah persyaratan, misal kurang sedikit agar dapat diterima (relaksasi)	Telah dilakukan simplifikasi persyaratan seperti: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penghapusan Persyaratan Surat Pendaftaran Produsen Bahan Tambahan Pangan</li> <li>2. Simplifikasi persyaratan sampai dengan masa pandemic Covid-19 berakhir, berupa penundaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengiriman dokumen-dokumen yang harus disahkan atau dikeluarkan oleh institusi lain,</li> <li>b. Legalisir surat penunjukkan dari pabrik asal,</li> <li>c. Perpanjangan sertifikat halal,</li> <li>d. Perpanjangan Sertifikat SNI,</li> <li>e. Perpanjangan GMP,</li> <li>f. HACCP dari pabrik asal di luar negeri</li> </ol> </li> </ol>		Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
	<b>Sistem/ Mekanisme /Prosedur pelayanan</b>				
	1. Membuat sistem 1 atap atau cukup satu kali pemeriksaan sudah selesai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penilaian dokumen sudah berbasis risiko sehingga terdapat jalur notifikasi, prapenilaian serta evaluasi. Untuk pengajuan yang masuk ke jalur notifikasi pemeriksaan berlangsung lebih singkat. Perlu dilakukan penyebaran informasi melalui media sosial secara rutin dan terjadwal namun lebih dijelaskan kembali secara lebih informatif perbedaannya antara notifikasi, pra penilaian dan penilaian</li> <li>2. Akan dilakukan kajian lebih lanjut melalui penerapan RBA sebagai tindak lanjut UU No11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja</li> </ol>		Tahun 2021	<i>On Going</i>
	6. Agar dilakukan skrining dokumen terlebih dahulu di daerah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akan dilakukan koordinasi dengan Balai POM dan Loka setempat untuk persamaan persepsi terkait dokumen yang dipersyaratkan pada saat PSB</li> </ol>		Tahun 2021	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		sehingga ketika masuk ke sistem ereg tidak banyak memerlukan tambahan data	2. Mengusulkan intensifikasi peranan helpdesk di balai/loka untuk mendampingi pelaku usaha dalam proses registrasi		
		3. Diadakannya kembali Pelayanan Prima secara Daring pada seluruh Balai Besar POM	Sesuai perencanaan kegiatan tahun 2021, Pelayanan Prima akan dilakukan di 32 Balai/Balai Besar POM dan 20 Kantor Loka POM	Tahun 2021 <i>On Going</i>	
		4. Perbaiki sistem seperti: a. Untuk halaman e-reg agar tidak terlalu cepat ter log out b. Ketika melakukan proses variasi data yang sudah dirubah kembali ke awal c. Agar memperbaiki standar yang tertera pada sistem dengan peraturan terbaru, misalnya standar mikro ada yang belum sesuai dengan peraturan terbaru	Dilakukan kegiatan Monitoring Aplikasi (Monap) dan Monitoring Konten (Monten) yang bertujuan untuk: 1. Mewujudkan suatu sistem yang handal dan efisien sehingga dapat memberikan peningkatan pelayanan terhadap stakeholder 2. Menjaga stabilitas aplikasi e-Registration agar dapat berjalan lancar dan stabil sehingga dapat mendukung tugas pokok dan fungsi dari Badan Pengawas Obat dan Makanan RI pada umumnya dan Direktorat Registrasi Pangan Olahan pada khususnya  Terkait perbaikan sistem: 1. Halaman e-reg terlog out tiap beberapa waktu untuk tujuan keamanan dan merupakan bawaan dari provider php7 2. Mengenai proses variasi yang kembali lagi ke awal sedang dalam proses perbaikan terus menerus oleh tim IT 3. Updating data pada sistem sesuai dengan peraturan terbaru terus dilakukan setiap tahunnya pada kegiatan Monitoring Konten (Monten)	Kegiatan Monap dan Monten Sudah terlaksana, untuk update peraturan terbaru terus dilakukan  Perbaikan proses variasi yang kembali ke awal timelinenya pada Tahun 2021	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		5. Tidak ada info bila ada tanda baca titik menyebabkan tidak terbaca	Untuk pop up notifikasi terkait tanda baca akan dibahas pada kegiatan Monitoring Aplikasi (Monap)	Tahun 2021	<i>On Going</i>
		6. Peningkatan layanan live chat, berupa: a. Ada nama petugas b. Cukup melayani 1 customer seperti konsultasi kasie c. Ada history percakapan pada layanan tersebut. d. Menambah nomor antrian pada konsultasi live chat seperti layanan bank	Pengembangan layanan live chat berbayar	Tahun 2021	<i>On Going</i>
		7. Mengaktifkan kembali fitur notifikasi untuk pengajuan yang sudah disapprove, dan sebaiknya ada fitur pengingat untuk pengajuan yang sudah akan habis masa berlakunya	1. Akan dikembangkan Notifikasi Informasi terkait status SPB, NIE dan TD di sistem e-reg menggunakan media alternatif (sms) selain email 2. Akan dikembangkan sistem untuk pengiriman pengingat/reminder untuk Daftar Ulang 6 bulan sebelum NIE habis	Kegiatan akan di TL pada tahun 2021	<i>On Going</i>
<b>Waktu Penyelesaian</b>					

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		<p>1. Memperpendek timeline penilaian, termasuk bila kategori dan komposisi sama agar bisa dipercepat</p>	<p>1. Untuk kategori dan komposisi sama telah diakomodir melalui pendaftaran pangan sejenis pada sistem e-reg</p> <p>2. Penyebaran informasi seputar SLA, persyaratan dll melalui media sosial secara rutin dan terjadwal namun lebih dijelaskan kembali secara lebih informatif perbedaannya antara notifikasi, pra penilaian dan penilaian</p> <p>3. Kegiatan Intensifikasi Penilaian</p>	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		<p>2. Menambah line konsultasi dan memperpanjang waktu untuk konsultasi online</p>	<p>a. Line konsultasi yang telah difasilitasi sejumlah 6 line konsultasi kepala seksi online dengan batas waktu maksimal melayani 1 pelanggan adalah 30 menit</p> <p>b. Untuk waktu pelayanan pelanggan tetap dibatasi mempertimbangkan jumlah pelanggan yang harus dilayani pada hari pelayanan tersebut</p>	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		<p>3. Meningkatkan kecepatan respon pada live chat karena waktu tunggu yang cukup lama</p>	<p>Pengembangan layanan live chat berbayar, dimana akan ada sistem antrian dan pembatasan waktu pelayanan per customer</p>	Tahun 2021	<i>On Going</i>
		<p>4. Pelayanan online terbuka selama 24 jam untuk pelaku usaha</p>	<p>Belum dapat diakomodir karena keterbatasan SDM</p>	-	<i>On Going</i>
		<b>Biaya/Tarif</b>			
		<p>Pembiayaan registrasi perubahan mayor tidak clear, terkait perubahan design, penambahan komposisi dan lainnya</p>	<p>1. Penyebaran informasi seputar biaya melalui media sosial secara rutin dan terjadwal</p> <p>2. Penetapan biaya sebagaimana tertuang dalam PP no 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada</p>	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			Badan Pengawas Obat dan Makanan diterbitkan berupa Surat Perintah Bayar dalam aplikasi ereg		
		<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>			
		1. Mengadakan kembali konsultasi tatap muka, atau via zoom sebagai pengganti konsultasi tatap muka	Akan dilakukan Pengembangan sistem video call untuk layanan konsultasi, helpdesk, call center, customer service dan live chat, terkait hal tersebut akan dijabari dan dipertimbangkan risk and benefit nya	Rencana Pengembangan layanan tahun 2021	<i>On Going</i>
		2. Bimtek secara virtual membuat kurang memahami materi dan informasi karena keterbatasan koneksi internet	Akan diadakan Bimtek secara luring di daerah tertentu dengan mempertimbangkan keefektifan serta protokol kesehatan selama pandemi	Tahun 2021	<i>On Going</i>
		3. Lebih sering dilakukan sosialisasi terkait perhitungan nilai zat gizi produk, Sebaiknya diadakan jadwal tetap minimal sebulan sekali untuk pemahaman cara pendaftaran eregistrasi pangan olahan sebagai penyegaran kembali dan diumumkan melalui web dan media social BPOM dan dapat diakses oleh seluruh perusahaan	Publikasi terkait registrasi pangan olahan yang meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan disampaikan melalui kegiatan : 1. Rumah Informasi RPO 2. Pembuatan video mengenai pendaftaran pangan olahan 3. Digital marketing dan webinar 4. Pelatihan Registration Officer untuk meningkatkan pemahaman pendaftar 5. Optimalisasi penggunaan media sosial dan updating subsite	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		<b>Perilaku Pelaksana</b>			
	Menambah jumlah evaluator untuk pemeriksaan berkas dan layanan konsultasi seperti live chat dan call center	Pengadaan tenaga evaluator pramubakti		Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		<b>Kompetensi pelaksana</b>			
	Menyamakan persepsi evaluator karena masih banyak ditemukan ketidaksamaan persepsi termasuk yang menyebabkan perbedaan pada label, dan adanya TD berseri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengefektifkan grup mentoring</li> <li>2. Pencerahan rutin</li> <li>3. Pedoman penilaian dan FAQ</li> <li>4. Updating informasi kegiatan / program direktorat berkala untuk menyatukan persamaan persepsi</li> <li>5. Melaksanakan <i>training hard competency</i></li> </ol>		Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		<b>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</b>			
	Konsultasi melalui email tidak dibalas sejak pergantian sistem	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah ditetapkan petugas untuk menjawab email dengan timeline merespon maksimal 7 hari</li> <li>2. Terkait email yang dikirim tidak teridentifikasi oleh penerima akan dilaporkan ke pusdatin</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penetapan petugas sudah terlaksana</li> <li>2. Pelaporan ke pusdatin timelinenya tahun 2021</li> </ol>	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		<b>Sarana dan Prasarana</b>			
		1. Membuat sarana tambahan untuk konsultasi pelayanan misal melalui whatsapp atau media social lain	Media pengaduan/konsultasi telah difasilitasi melalui live chat (6 line), call center, customer service, helpdesk, konsultasi online. Juga dilakukan penyampaian informasi melalui media sosial antara lain instagram, twitter, facebook dan youtube.	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		2. Agar menyediakan lahan parkir kendaraan	Sudah tersedia lahan parkir untuk motor di sebelah gedung B dan gedung E serta parkir mobil di depan PPOMN dan di depan gedung B.	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Telah dilaksanakan Konsultasi Publik Rancangan Peraturan BPOM tentang Standar Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Berusaha Subsektor Obat dan Makanan (khusus perizinan pangan olahan) pada tanggal 23 Maret 2021. Data dukung dapat diakses pada: <a href="http://bit.ly/KonblikRPO">http://bit.ly/KonblikRPO</a>		Tahun 2021	Sudah dilaksanakan

## 10. Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	Melakukan sosialisasi terkait, yaitu: 1. Persyaratan (U1); 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2); 3. Jangka waktu penyelesaian (U3); 4. Biaya/Tarif (U4); 5. Produk Pelayanan (U5); 6. Penanganan pengaduan, Saran, masukan (U8)	<p>1. Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang telah menyediakan informasi-informasi tersebut melalui berbagai media sosialisasi, sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. website <a href="http://jdih.pom.go.id">jdih.pom.go.id</a> (untuk informasi terkait regulasi)</li> <li>b. subsite <a href="http://ditwasprrs.pom.go.id">ditwasprrs.pom.go.id</a></li> <li>c. aplikasi layanan e-bpom.pom.go.id (untuk informasi terkait SKI SKE),</li> <li>d. kios informasi, leaflet, banner di ruang konsultasi,</li> <li>e. media sosial (instagram, facebook, dan twitter)</li> </ul> <p>2. Untuk memberikan kemudahan bagi pelaku usaha/pelanggan dalam mendapatkan informasi dan berkonsultasi, Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang menyediakan media konsultasi dengan mekanisme online sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. email <a href="mailto:ditwas.prrs@gmail.com">ditwas.prrs@gmail.com</a> dan <a href="mailto:ditwas_prrs@pom.go.id">ditwas_prrs@pom.go.id</a></li> <li>b. Webchat</li> <li>c. WhatsApp konsultasi</li> </ul>	<p>Trimester pertama 2021</p> <p>Desember 2020</p>	<p>Saat ini yang sudah tersedia adalah informasi konsultasi pelayanan public yang diupload di media social (Instagram) Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang.</p> <p>Informasi mengenai pelayanan publik sudah ada di <b>subsite <a href="http://ditwasprrs.pom.go.id">ditwasprrs.pom.go.id</a></b></p> <p>Informasi mengenai system, mekanisme, prosedur dkk akan dibuatkan sebuah video untuk diupload di media social (Instagram dan subsite) agar lebih mudah dipahami</p> <p>Konsultasi tatap muka untuk sementara ditiadakan karena situasi pandemi, namun Ditwas PRRS merespon dan memberikan solusi secara aktif bagi pelanggan yang membutuhkan informasi, yaitu konsultasi yang dapat dilayani melalui berbagai media. Antara lain melalui email, WhatsApp Konsultasi, dan Webchat</p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			d. Apabila diperlukan konsultasi lebih mendalam dan melibatkan pejabat terkait, misalnya untuk kasus-kasus yang berkaitan dengan ekspor impor, Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang menyediakan layanan konsultasi melalui zoom meeting atau media lain yang sesuai.		
			3. Menambahkan video pelayanan publik di Instagram dan media social Ditwas PRRS yang lain	Semester pertama 2021	<i>On Going</i>
			4. Sosialisasi mengenai persyaratan layanan publik kepada penerima layanan publik secara berkala	Semester pertama 2021	Saat ini baru tersedia bukti dokumentasi sosialisasi peraturan yang berlaku, sebagai contoh adalah pemaparan peraturan terkait periklanan pangan serta pemaparan oleh stakeholder terkait yaitu KPI, IdEA dan DPI.
		Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).			
		<b>Layanan Sertifikasi HS:</b>			
	(U1) Persyaratan	Dengan adanya situasi pandemik, beberapa perusahaan mengalami kesulitan karena dokumen-dokumen yang sebelumnya diperiksa pada saat audit onsite harus diupload karena audit dilaksanakan secara online.		Desember 2020	Dokumen tambahan yang sebelumnya diperiksa saat audit tidak perlu dikirimkan melalui email, cukup melalui sharing folder saja agar pemilik

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			Kesulitan lainnya adalah terkait kestabilan jaringan internet.		dokumen dapat membatasi orang yang melihat isi dokumen perusahaan tersebut, Selain itu, dokumen yang sifatnya berupa dokumentasi tidak perlu diupload seluruhnya, karena auditor akan melakukan verifikasi secara langsung pada saat audit online.
		(U2) Sistem, Mekanisme dan prosedur	<p>1. Untuk memberikan kemudahan bagi pelaku usaha/pelanggan dalam mendapatkan informasi dan berkonsultasi terkait pengajuan Sertifikasi Higiene Sanitasi Pangan, Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang menyediakan media konsultasi dengan mekanisme online melalui email <a href="mailto:ditwas.prrs@gmail.com">ditwas.prrs@gmail.com</a>, <a href="mailto:ditwas_prrs@pom.go.id">ditwas_prrs@pom.go.id</a> , live chat yang dapat diakses melalui aplikasi <i>Webchat</i>, dan WhatsApp konsultasi</p> <p>2. Untuk permohonan sertifikasi Higiene Sanitasi dapat dilakukan secara online seperti pengajuan CPPOB -&gt; hal ini sudah pernah dibicarakan dengan Pusdatin sejak tahun-tahun sebelumnya, namun belum dapat terealisasi karena yang menjadi prioritas adalah</p>	Desember 2020	Sudah terlaksana konsultasi setiap hari secara rutin, baik melalui konsultasi tatap muka langsung, maupun secara online melalui email email <a href="mailto:ditwas.prrs@gmail.com">ditwas.prrs@gmail.com</a> , <a href="mailto:ditwas_prrs@pom.go.id">ditwas_prrs@pom.go.id</a> , <i>Webchat</i> , dan WhatsApp konsultasi, dan dari subsite Ditwas PRRS

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			<p>pengembangan esertifikasi untuk pengajuan CPPOB dan PSB.</p> <p>3. Untuk permintaan penambahan petugas pelayanan dan auditor -&gt; saat ini Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang sudah mengerahkan personel dari subdit lain di luar ekspor impor untuk evaluasi pengajuan sertifikasi Higiene sanitasi.</p>		
		(U3) waktu layanan	<p>Untuk memberikan kemudahan bagi pelaku usaha/pelanggan dalam mendapatkan informasi dan berkonsultasi terkait pengajuan Sertifikasi Higiene Sanitasi Pangan, Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang menyediakan media konsultasi dengan mekanisme online melalui email <a href="mailto:ditwas.prrs@gmail.com">ditwas.prrs@gmail.com</a>, <a href="mailto:ditwas_prrs@pom.go.id">ditwas_prrs@pom.go.id</a>, <i>Webchat</i>, dan WhatsApp Konsultasi</p> <p>Timeline waktu layanan (evaluasi berkas) telah</p> <p>dicantumkan dalam leaflet yang terdapat di loket pelayanan publik dan disosialisasikan pada saat pelaku usaha</p>	Semester 1 tahun 2021	Sudah terlaksana. Selama ini informasi mengenai fasilitas konsultasi selalu disampaikan pada perusahaan yang mendaftar untuk sertifikasi Higiene Sanitasi, untuk memastikan yang bersangkutan tidak mengalami kesulitan Ketika ada yang hendak dikonsultasikan. Namun untuk menjangkau lebih banyak pelaku usaha, ke depannya akan dilakukan sosialisasi dan forum komunikasi secara berkala (tahun 2021)
		(U9) Sarana dan Prasarana	Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang berusaha mencegah antrian akibat kurangnya	Desember 2020	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			petugas pelayanan dan petugas inspeksi (auditor) pada saat ini dengan melakukan audit lintas subdit, sehingga dapat memaksimalkan jumlah yang tersedia. Pelaksanaan secara online diharapkan juga dapat mempercepat proses berlangsungnya audit		
		Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).			
		<b>Pendaftaran Produsen BTP:</b>			
		(U1) Persyaratan (U2) Sistem, mekanisme, dan prosedur (U3) Waktu penyelesaian (U9) Sarana dan prasarana	Tidak dapat ditindaklanjuti. Dalam rangka simplifikasi pelayanan public, telah diterbitkan Surat Edaran Deputi. Hal ini diusulkan karena proses tersebut telah terakomodir dalam proses registrasi akun perusahaan sebelum proses registrasi produk Bahan Tambahan Pangan	Februari 2020	Diterbitkannya surat edaran Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan mengenai penghapusan Persyaratan Surat Pendaftaran Produsen Bahan Tambahan Pangan per 23 November 2020
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik	1. Berkoordinasi secara intensif dengan Pusdatin sebagai penyedia layanan terkait permasalahan pada system. 2. Situasi pandemi menuntut hampir semua kegiatan dilaksanakan secara online, oleh karena itu Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang selalu mengupdate peralatan yang dapat menunjang terlaksananya hal tersebut, contohnya zoom	Juni 2020	1. Koordinasi dilakukan melalui media WhatsApp Group yang aktif dan <i>responsive</i> dalam menangani kendala dengan harapan kendala yang berkaitan dengan system dapat ditindaklanjuti segera. 2. Sudah ada, saat ini Direktorat pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang memiliki

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			<p>direktorat. Sebagai contoh untuk sosialisasi regulasi terbaru, Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang selain menggunakan aplikasi zoom dan streaming youtube untuk menjangkau lebih banyak peserta, juga menggunakan</p>		<p>microphone, kamera, zoom direktorat, serta peralatan penunjang lain. penggunaan mic khusus agar menghasilkan suara yang jernih demi kenyamanan peserta sosialisasi dan memastikan informasi penting tersampaikan.</p>
		(U1) Persyaratan (SKI, SKE)	<p>Informasi-informasi mengenai dokumen persyaratan sudah bisa didapatkan dengan mudah melalui berbagai media sosialisasi, seperti website (<a href="http://jdih.pom.go.id">jdih.pom.go.id</a>), subsite (<a href="http://ditwasprrs.pom.go.id">ditwasprrs.pom.go.id</a>). Persyaratan juga dapat diakses melalui aplikasi layanan (<a href="http://ebpom.pom.go.id">ebpom.pom.go.id</a>).</p> <p>Selain itu Direktorat Pangawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang juga menyediakan leaflet, banner, dan sosialisasi melalui media social (instagram, facebook, twitter).</p> <p>Untuk memastikan informasi mengenai persyaratan pengajuan SKI SKE dapat menjangkau sebanyak mungkin pelaku usaha, Direktorat Pengawasan Rendah dan Sedang akan melakukan sosialisasi dan forum komunikasi secara berkala.</p>	-	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		U(2) System, Mekanisme, dan Prosedur (SKI, SKE,, Surat Persetujuan Ijin Produsen BTP, Sertifikasi Higiene Sanitasi)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat Nota Dinas ke Pusdatin untuk TL semua masukan/saran terkait Sistem</li> <li>2. Koordinasi cepat dengan Pusdatin untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan system</li> <li>3. Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang akan menyiapkan draf pengumuman untuk segera dishare disubsite, apabila sewaktu-waktu ada masalah pada sistem</li> </ol>	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terlampir draft nota dinas yang diajukan</li> <li>2. Contoh pengumuman terlampir</li> </ol>
		(U4) Biaya/Tarif Layanan	Tarif Pendaftaran mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku di Badan POM	-	Sudah sesuai peraturan yang berlaku, dan pembayaran pun terintegrasi dengan SIMPONI Detail mengenai biaya sudah tertera dalam leaflet
		(U6) Kompetensi Petugas	Dilakukan kegiatan/pertemuan/forum komunikasi dalam rangka perkuatan kompetensi dan persamaan persepsi bagi para evaluator yang dilakukan secara berkala, baik melalui pertemuan internal, pelatihan, sharing data serta melalui group WhatsApp	-	Sudah dibuat sharing folder untuk persamaan persepsi evaluator dan data selalu diupdate per 3 bulan
		(U8) Penangan Pengaduan, saran dan Masukan (SKI, SKE)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat jadwal petugas untuk merespon pengaduan, saran dan masukan melalui email, webchat, WhatsApp Konsultasi dan telpon</li> <li>2. Layanan Pengaduan dapat diterima melalui ULPK dan terkait sistem pembayaran dapat di email ke ebpom@pom.go.id</li> </ol>	-	<p>Jadwal konsultasi petugas telah tersedia setiap bulan</p> <p>Telah ditunjuk dan ditugaskan petugas sebagai tim koordinasi yang bertugas penanganan pengaduan melalui akun</p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
					L4POR ULPK dan secara aktif menjawab setiap pengaduan yang masuk.
		(U9) Sarana/Prasarana (SKI, SKE, Sertifikasi Higiene Sanitasi)	Koordinasi dengan Pusdatin sebagai penyedia layanan melalui rapat koordinasi	-	Selalu dilakukan rapat koordinasi dengan Pusdatin sebagai penyedia layanan baik melalui media WhatsApp chat group maupun pertemuan langsung
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Dilakukan survei internal terkait kepuasan pelanggan (WBK)		-	Dilakukan rutin per 3 bulan sejak bulan April 2019
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyediakan kotak saran untuk pengembangan sistem pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang		Desember 2020	Sudah dilakukan sejak tahun 2019

### 11. Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	1. Waktu penyelesaian	Percepatan timeline untuk renewal sertifikasi CPPOB dan PMR	Juni 2021	<i>On Going</i> pembahasan Revisi Perka CPPOB dan Perka PMR diantaranya terkait timeline
		2. Produk spesifikasi dan jenis layanan	Sosialisasi terkait produk spesifikasi dan jenis layanan	Februari 2021	Sudah dilaksanakan Sosialisasi tanggal 22 Februari 2021
		3. Penanganan pengaduan saran, masukan	Review/Perbaikan prosedur pelayanan pengaduan /saran/masukan	Februari 2021	Sudah dilaksanakan Revisi SOP Mikro POM-08.2/CFM.01/SOP.01. IK.54.01.02 tentang Penanganan Pengaduan Pelanggan
		4. Sarana dan prasarana	Perbaikan/penyediaan sarana dan prasarana	Juni 2021	- Penyedia sarana/prasarana fisik Ruang Pelayanan oleh Biro Umum - <i>On going</i> Updating/Pengembangan aplikasi pelayanan publik CPPOB dan PMR
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan.	Sosialisasi terhadap regulasi peraturan baru kepada masyarakat dan pengguna jasa/layanan	Menyelenggarakan sosialisasi Sertifikasi CPPB dan PMR	Februari 2021	Sudah dilaksanakan Sosialisasi tanggal 22 Februari 2021
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan publik per semester		1. Januari 2021 2. Juli 2021	Sudah dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan publik periode Januari 2021

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama dengan GAPMMI	Februari 2021	1. Forum Konsultasi Publik bersama dengan GAPMMI tanggal 5 Maret 2021 2. Forum Konsultasi Publik Perizinan Berusaha dan Revisi PerBPOM Tata Cara Penerbitan CPPOB tanggal 23 Maret 2021

## 12. Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1.	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei men-jadi A (sangat baik).	(U1) Persyaratan	1. Saat melakukan konsultasi, tidak terdapat persyaratan dokumen yang harus dilengkapi pelanggan. 2. Informasi tersebut akan dipublikasikan kepada publik melalui infogarfis yang akan di tayang di Media Sosial klubpompom.go.id dan subsite sppirt.pom.go.id dan subsite Dit PMPU	31 Januari 2021	Sudah terlaksana (bukti foto terlampir)
		(U3) Waktu penyelesaian	1. Aplikasi webchat dapat di install di telepon genggam sehingga petugas pelayanan publik dapat lebih responsif dalam merespon pertanyaan pelanggan. 2. Peningkatan kecepatan respon konsultasi pelayanan publik, melalui pemberlakuan	31 Januari 2021	Sudah terlaksana (bukti foto terlampir)

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			<p>prosedur pelayanan publik dengan ketentuan maksimal 3 menit untuk menjawab/merespon chat konsultasi publik.</p> <p>3. Informasi tersebut akan dipublikasikan kepada publik melalui infogarfis yang akan di tayang di Media Sosial klubpompom.go.id dan subsitesppirt.pom.go.id dan subsite Dit PMPU</p>		
		(U8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Layanan pengaduan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ULPK (<a href="https://simpellpk.pom.go.id/simpelipk">https://simpellpk.pom.go.id/simpelipk</a>)</li> <li>2. Surat ditujukan kepada: Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha, Badan POM, Gedung F Timur Lantai 4, Jl. Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat.</li> <li>3. Email: pengaduanyanblikmpupopo@gmail.com <a href="mailto:prawitasaridewi@yahoo.com">prawitasaridewi@yahoo.com</a></li> <li>4. Telp: (021) 428788701</li> <li>5. Media Social: IG klubpompom dan facebook klubpompom</li> </ol>	Sudah tersedia	Sudah terlaksana (bukti foto terlampir)
2.	Menindaklanjuti saran /masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/ peningkatan kualitas pelayanan	<b>Konsultasi terkait Penerapan Cara Produksi Pangan yang Baik untuk UMKM</b>			
		1. Perlunya penyebaran informasi secara lebih baik mengenai program pemerintah kepada pelaku UMKM	Pencetakan leaflet program pemberdayaan UMKM dan promosi di setiap event/kegiatan antara lain dengan mengencarkan sosialisasi subsite istanaumkm kepada publik	TW1 - 2021	Sedang dirancang leaflet program pemberdayaan UMKM
		2. Petugas konsultasi gerak cepat dan memberikan jalan keluar bagi UMKM	Briefing petugas konsultasi, penyampaian Handbook CPPOB kepada UMKM baik offline maupun online	TW1 - 2021	Handbook CPPOB sudah didistribusikan
		3. Informasi cepat dan akurat			
		<b>Konsultasi terkait tata cara mendapatkan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)</b>			

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		<p>1. Sebaiknya respon untuk informasi lebih cepat. Karena sebagian dari kita mungkin membutuhkan informasi yang cepat</p>	<p>1. Peningkatan kecepatan respon konsultasi pelayanan publik melalui pemberlakuan prosedur pelayanan publik dengan ketentuan maksimal 3 menit untuk menjawab/merespon chat konsultasi publik.</p> <p>2. Penambahan link terkait leaflet tata cara penerbitan SPP-IRT pada aplikasi <a href="http://sppirt.pom.go.id">sppirt.pom.go.id</a> dengan tujuan untuk memudahkan responden atau pengunjung mencari secara mandiri dan mengetahui lebih cepat mengenai alur penerbitan SPP-IRT</p>	31 Januari 2021	Sudah terlaksana (bukti foto terlampir)
		<p>2. Mohon disediakan ruangan khusus untuk menerima tamu konsultasi yang nyaman</p>	<p>Ruangan konsultasi untuk pelayanan publik Dit. PMPU telah disediakan di Gedung Pelayanan Publik Gedung B Lantai 6, Badan POM</p>	Sudah tersedia	Sudah terlaksana (bukti foto terlampir)
		<p>3. Setiap ada informasi terbaru terkait sertifikasi PIRT dan produk lainnya yang melibatkan petugas kab kota agar dilakukan sosialisasi dengan segera</p>	<p>Informasi terkait penerbitan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) akan disampaikan kepada pemerintah daerah Kab/Kota melalui:</p> <p>1. Pelaksanaan kegiatan asistensi regulasi kepada pemerintah Daerah</p> <p>2. Pembuatan subsite Dit. PMPU untuk mendukung penyampaian informasi mengenai SPP-IRT</p>	TW 2 dan TW 3 2021	<i>On Going</i>
		<p>4. Semoga pelayanan ke depannya semakin lebih baik</p>	<p>Peningkatan kualitas pelayanan publik, melalui pembuatan subsite Dit. PMPU</p>	31 Januari 2021	Sudah terlaksana (bukti foto terlampir)
		<p>5. Lebih ditingkatkan pelayanan yg sudah ada</p>			

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		6. Semoga bisa lebih efisien			
3.	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017		-	Sudah terlaksana

### 13. Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	Hasil survei yang mendapat nilai B adalah terkait sarana/prasarana (84,09)	Akan melakukan perbaikan sarana prasarana layanan publik diantaranya, renovasi ruang tunggu pelayanan publik, upgrading PC di ruang tunggu layanan publik.	TW 2 (2021)	Telah dilakukan perencanaan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Penjualan Hewan Percobaan	Kalau bisa PPPOMN menyediakan Jasa Pengiriman untuk Hewan Uji sehingga memudahkan Peneliti dalam memperoleh Hewan Uji	Akan diusahakan untuk mencari ekspedisi atau jasa kurir yang bisa menerima pengantaran hewan uji karena tidak semua ekspedisi	TW 2 (2021)	Belum ada MOU antara PPPOMN dan pihak ekspedisi mengenai pengiriman hewan uji. PPPOMN sebatas menginformasikan ekspedisi mana yg bs menerima pengantaran hewan uji
			Informasi pembayaran bisa lebih awal dan bisa didownload online	Informasi pembayaran (kode billing) akan muncul langsung ketika pesanan dikonfirmasi dan dapat diunduh Konfirmasi pemesanan disesuaikan dengan ketersediaan hewan uji di lab (d disesuaikan dengan permintaan dari pelanggan).	TW 1 (2021)	Sudah bisa dilaksanakan
		Penjualan Baku Perbandingan Farmakope Indonesia	Ditambah untuk jenis baku perbandingan yg disediakan	Pada Tahun 2020 telah ditambahkan BP sejumlah 53 jenis BP baru. Pada Tahun 2021 direncanakan ada penambahan BP sejumlah 69 BP baru	TW 3 (2021)	Telah dilakukan perencanaan penambahan jenis Baku Perbandingan
			Pembayaran dapat ditingkatkan dengan menambahkan layanan m-banking bank lain	Direncanakan pada tahun 2021 telah ditambahkan layanan m	TW 3 (2021)	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			banking. akan dikoordinasikan dengan Tim Pengelola PNBPN		
			Webnya kadang tidak bisa dibuka	TW 1 (2021)	Pemantauan dari admin sepanjang bulan Januari tidak ada masalah
			Agar layanan PPOMN dapat lebih luas di nikmati seluruh Indonesia. Dalam pembelian baku perbandingan untuk pelanggan dari luar kota agar dapat difasilitasi untuk dapat dilakukan via online baik pemesanan maupun pengirimannya (tidak perlu datang langsung) sehingga akan sangat membantu pelanggan dari luar kota	Terlaksana sejak April 2020	Sudah terlaksana sejak April 2020
			Mohon dalam pembelian baku perbandingan BPF diinformasikan berapa berat per vialnya tersebut di dalam form pemesanan baku perbandingan, mohon maaf kami kurang mengetahui dalam 1 vial berisi berapa mg/gram	TW 1 (2021)	Telah dilakukan perencanaan penambahan jenis Baku Perbandingan
		Jasa Pengujian	Dapat melakukan konsultasi secara online	TW 2 (2021)	Sudah diusulkan penambahan fitur konsultasi online ke Pusdatin
			Tenggat waktu pelulusan sertifikat perlu terus ditingkatkan agar dapat diterima pelanggan dalam 10 HK	Sejak September 2020 sdh 7 HK	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
			CD Room mungkin perlu diupdagre karena beberapa kali CD Glaxo Smith Kline tidak terbaca	Akan dilakukan upgrading PC	TW 2 (2021)	Telah dilakukan perencanaan
			Semakin banyak lagi layanan berbasis digital	Akan ditambah beberapa fitur layanan pada aplikasi Pelayanan PPOMN online	TW 2 (2021)	Sudah tersedia fitur layanan kalibrasi pada aplikasi Pelayanan PPOMN online
		Layanan Kalibrasi	Bisa menambahkan jenis pelayanan kalibrasi untuk termohyrometer, termokopel, mikropipet.	Akan dilakukan penambahan Ruang Lingkup Kalibrasi	TW 2 (2021)	Pada bulan Oktober 2020 telah diajukan penambahan ruang lingkup kalibrasi termometer digital (saat ini menunggu sertifikat dari KAN BSN)
		Layanan Uji Profisiensi	Spiking bakteri target ataupun bakteri pengganggu dalam sampel sebaiknya dilakukan oleh penyelenggara	Mikroba spiking dipisah dengan matriks sampel untuk menjaga stabilitas mikroba tersebut. Untuk kedepannya, akan dicoba mencampur mikroba dengan matriks yang memungkinkan	TW 2 (2021)	<i>On Going</i>
			Kalau bisa sampel untuk UP nya diperbanyak dengan tujuan untuk pengulangan jika hasil diluar kunci Kemudian parameter pengujian untuk UP sebaiknya ditambah	Dibuat kuesioner untuk judul UP yang diperlukan oleh BB/BPOM	TW 2 (2021)	Telah dibuat kuesioner untuk judul UP yang diperlukan oleh BB/BPOM.

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			khususnya dibidang Mikrobiologi pangan		
			Menjadi lembaga penyelenggara uji profisiensi yang terakreditasi	Melakukan persiapan menjadi laboratorium penyelenggara Uji Profisiensi yang terakreditasi	TW 4 (2021) <i>On Going</i>
			Lebih banyak jenis uji profisiensi yang di programkan, semakin beragam jenis sampel dan parameter uji yang ditawarkan	Program UP yang ditawarkan setiap tahunnya sudah cukup banyak dengan parameter dan komoditi yang beragam	TW 2 (2021) Program UP yang ditawarkan akan diinformasikan dan disosialisasikan dalam aplikasi Pelayanan PPOMN online
			Semoga P3OMN bisa menyediakan jenis UP yang lebih beragam baik dari jenis komoditi (makanan, air dan obat) juga dari jenis mikrobanya. Selain dari komoditi tsb. juga bisa menyediakan UP utk uji sterilitas dan uji koefisien fenol	Saat ini yang sudah diselenggarakan adalah uji banding antar laboratorium BB/BPOM untuk parameter uj sterilitas. Uji koefisien phenol ditujukan utk produk Alkes yg bukan kewenangan pengawasan BPOM, judul UP diutamakan untuk pengujian yang menjadi prioritas pengawasan OM.	TW 3 (2021) <i>On Going</i>
			Pelayanan sudah jauh lebih baik dari tahun sebelumnya. Namun sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SIPOPON di awal belum maksimal sehingga untuk beberapa orang masih kebingungan menggunakannya	Akan dibuat video tutorial mulai dari cara sign up SIPOPON sampai dengan mendownload laporan UP Video tutorial ini akan diletakan di halaman depan aplikasi SIPOPON dan tautannya bisa diberikan	TW 2 (2021) <i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
				kepada user aplikasi SIPOPON sesuai permintaan	
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Menambah fitur layanan pada aplikasi TW 2 (2021) Pelayanan PPOMN online		TW 2 (2021)	Berkoordinasi dengan Pusdatin untuk pengembangan aplikasi Pelayanan PPOMN Online, yaitu tambahan fitur konsultasi online, Q&A, penambahan lkon layanan kalibrasi
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Mengundang stakeholder layanan publik P3OMN yang terdiri dari pihak swasta, Mahasiswa, dan instansi pemerintah		TW 1 (2021)	Melakukan rapat koordinasi untuk persiapan FKP (Sudah Terlaksana)

#### 14. Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	Melakukan perbaikan setiap unsur pelayanan dengan hasil survei B (baik) untuk menjadi A (sangat baik)		Desember 2020	Telah dilakukan berbagai upaya perbaikan pelayanan dengan rincian sebagaimana pada poin 2.
2.	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<b>(U1) Persyaratan:</b> Meningkatkan publikasi alur dan persyaratan pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui <i>Contact Center</i> HaloBPOM 1500533	Melakukan publikasi layanan <i>Contact Center</i> HaloBPOM melalui berbagai media	Sepanjang tahun	Selama tahun 2020, telah dilakukan publikasi layanan <i>Contact Center</i> HaloBPOM melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Media sosial <i>official</i> BPOM (instagram, facebook dan twitter)</li> <li>2. Leaflet</li> <li>3. Majalah</li> <li>4. E-book</li> <li>5. Sosialisasi langsung kepada masyarakat</li> <li>6. Subsite <a href="http://ulpk.pom.go.id">ulpk.pom.go.id</a></li> </ol>
		<b>(U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempersingkat <i>Interactive Voice Response (IVR) Contact Center</i></li> <li>2. Mengintegrasikan layanan <i>Contact Center</i> dengan unit kerja terkait</li> <li>3. Mengurangi waktu antrian <i>Contact Center</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pembaruan <i>IVR Contact Center</i></li> <li>b. Melakukan pembahasan bersama Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan serta unit kerja terkait untuk integrasi <i>Contact Center</i> dengan unit kerja sebagai penindak lanjut</li> </ol>	Desember 2020	Pada tahun 2020, telah dilakukan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oktober 2020, pengembangan aplikasi <i>Contact Center</i> dari sistem transfer layanan menjadi sistem layanan berbasis <i>Virtual Private Network (VPN)</i>, yang menghilangkan step transfer layanan sehingga memperpendek waktu antrian</li> <li>2. Desember 2020, pembaruan IVR dengan durasi yang lebih singkat</li> <li>3. Desember 2020, pelaksanaan pembahasan dan koordinasi terkait</li> </ol>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			c. Melakukan pengembangan aplikasi <i>Contact Center</i>		integrasi, dan pengembangan aplikasi akan dilakukan pada tahun 2021
		<b>(U3) Waktu Penyelesaian:</b> 1. Meningkatkan kecepatan penyelesaian layanan 2. Meningkatkan waktu respon layanan melalui email, whatsapp dan instagram	1. Pembentukan Tim Koordinasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan Tahun 2020 2. Pelaksanaan koordinasi intensif dengan Tim Koordinasi Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan dalam penyelesaian tindak lanjut rujukan layanan pengaduan dan informasi 3. Peningkatan kompetensi petugas sehingga layanan dapat diselesaikan tanpa proses rujuk 4. Penerapan notifikasi <i>autoreply</i> sebagai respon terhadap layanan yang masuk di luar jam kerja melalui email, WA dan media sosial	Sepanjang tahun	1. 28 Februari 2020, penetapan Keputusan Kepala BPOM Nomor HK.02.02.1.2.02.20.81 Tahun 2020 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Badan Pengawas Obat dan Makanan 2. 19 Maret 2020, penetapan Keputusan Sekretaris Utama BPOM No. HK.02.02.2.22.03.20.07 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan Tahun 2020 3. Sudah terlaksana koordinasi intensif penyelesaian tindak lanjut rujukan pelayanan pengaduan dan informasi melalui WhatsApp grup Tim Koordinasi ULPK 2020 4. Selama tahun 2020, telah dilakukan peningkatan kompetensi teknis dan non teknis bagi petugas layanan 5. Oktober 2020, penerapan notifikasi <i>autoreply</i> sebagai respon terhadap layanan yang masuk di luar jam kerja melalui email, WA dan media sosial

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		<p><b>(U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:</b> Pemutakhiran <i>Knowledge Base Contact Center (KBCC)</i></p>	<p>Pemutakhiran <i>Knowledge Base Contact Center (KBCC)</i></p>	<p>Sepanjang tahun</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maret 2020, pemutakhiran KBCC tentang Kosmetik 6 maret 2020</li> <li>2. April 2020, pemutakhiran KBCC tentang layanan <i>Work From Home</i></li> <li>3. Juli 2020, pemutakhiran KBCC tentang informasi Obat dan Makanan</li> <li>4. November 2020, pemutakhiran KBCC tentang informasi Obat dan Makanan</li> <li>5. Desember 2020, pemutakhiran KBCC tentang informasi Obat dan Makanan</li> </ol>
		<p><b>(U6) Kompetensi Pelaksana :</b> Meningkatkan pengetahuan petugas tentang informasi teknis pengawasan Obat dan Makanan</p>	<p>Pelaksanaan peningkatan kompetensi petugas melalui <i>knowledge sharing forum</i> dan keikutsertaan pada berbagai pelatihan/sosialisasi yang diselenggarakan oleh unit kerja</p>	<p>Sepanjang tahun</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 19 Februari 2020, <i>Knowledge Sharing Forum</i> tentang Peraturan BPOM No. 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2017 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat</li> <li>2. 19 Februari 2020, <i>Knowledge Sharing Forum</i> tentang Rancangan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Pedoman Penilaian Obat Berbasis Sel Manusia</li> <li>3. 8 Mei 2020, Video Conference terkait Sosialisasi dan Edukasi Obat untuk Penanggulangan COVID-19</li> <li>4. 15 Mei 2020, Webinar, dengan tema Hidup Sehat dengan Obat dan</li> </ol>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
					<p>Makanan Aman di Tengan Pandemi Covid-19</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. 22 Juni 2020, Webinar tentang Peran Standar Halal Dalam Sertifikasi Halal</li> <li>6. 10 Juli 2020, Konsultasi Publik tentang Rancangan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Sertifikasi Produksi Pangan Industri Rumah Tangga</li> <li>7. 14 Juli 2020, Sosialisasi Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2020 Dengan Topik "Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetika yang Diedarkan Secara Daring"</li> <li>8. 24 Juli 2020, Knowledge Sharing Forum tentang Peraturan BPOM No.11 Tahun 2020 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Suplemen Kesehatan</li> <li>9. 28 Juli 2020, Sosialisasi Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang diedarkan secara daring</li> <li>10. 7 Agustus 2020, <i>Knowledge Sharing Forum</i> tentang Peraturan BPOM No.12 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika</li> <li>11. 11 November 2020, Workshop Farmakovigilans: Kejadian Ikutan</li> </ol>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
					<p>Pasca Imunisasi (KIPI) dan Keamanan Vaksin</p> <p>12.2 Desember 2020, Webinar Monitoring Keamanan Obat dan Vaksin pada Uji Klinik dan Pasca Pemberian <i>Emergency Use Authorization</i></p> <p>13. 14 Desember 2020, Webinar – Buku Saku Obat Herbal pada Masa Pandemi Covid-19</p> <p>14. 14 Desember 2020, Konsultasi Publik - Rancangan Peraturan BPOM tentang Tata Cara Sertifikasi CPKB dan Rancangan Peraturan BPOM tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika</p> <p>15. 18 Desember 2020, TalkShow Infodemik tentang Bahaya Isu Obat dan Makanan di Tengah Pandemi</p> <p>16. 22 Desember 2020, Forum Komunikasi Pemangku Kepentingan dalam Penyusunan Pedoman Uji Klinik Obat Bahan Alam</p> <p>17. 22 Desember 2020, Sosialisasi Buku Panduan Pemasukan Obat melalui Jalur Khusus (<i>SAS/ Special Access Scheme/ SAS</i>) dan Panduan dan Pelaksanaan Uji Klinik Selama Pandemi COVID-19</p>
		<p><b>(U8) Penanganan Pengaduan:</b> Meningkatkan kecepatan penyelesaian pengaduan</p>	<p>1. Pembentukan Tim Koordinasi Pelayanan</p>	<p>Sepanjang tahun</p>	<p>1. 28 Februari 2020, penetapan Keputusan Kepala BPOM Nomor</p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan Tahun 2020 2. Pelaksanaan koordinasi intensif dengan Tim Koordinasi Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan dalam penyelesaian tindak lanjut rujukan layanan pengaduan dan informasi		HK.02.02.1.2.02.20.81 Tahun 2020 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Badan Pengawas Obat dan Makanan 2. 19 Maret 2020, penetapan Keputusan Sekretaris Utama BPOM No. HK.02.02.2.22.03.20.07 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan Tahun 2020 3. Sudah terlaksana koordinasi intensif penyelesaian tindak lanjut rujukan pelayanan pengaduan dan informasi melalui WhatsApp grup Tim Koordinasi ULPK 2020
		<b>(U9) Sarana dan Prasarana:</b> Memperluas kanal layanan melalui nomor telepon selular dan web chat	Melakukan pembahasan dengan Pusat Data dan Informasi terkait feasibilitas penambahan fitur chat bot pada layanan <i>Contact Center</i> HaloBPOM	November 2020	Biro Humas dan DSP telah melakukan pembahasan bersama dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan untuk penambahan fitur chat bot. Pada tahun 2020 telah dilakukan <i>upgrade software</i> aplikasi <i>Contact Center</i> untuk dimungkinkan adanya penambahan fitur-fitur berupa omnichannel termasuk chat bot. Penambahan fitur juga mempertimbangkan ketersediaan anggaran

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan setiap triwulan</li> <li>b. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi SKM terhadap pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan setiap triwulan</li> </ul>	Setiap triwulan tahun berjalan	<p>Pada tahun 2020, Biro Humas dan DSP telah melakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan pada periode TW 1, TW 2 dan TW 3. Laporan disampaikan kepada seluruh Kedeputian terkait.</li> <li>2. SKM terhadap pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan sepanjang tahun di mulai dari TW 2, dan dilakukan evaluasi dan tindak lanjut perbaikan per triwulan.</li> </ol>
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) terkait Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Maret 2021	Pada 27 Mei 2020, Biro Humas dan DSP telah mengajukan usulan revisi anak lampiran I.17 Standar Pelayanan Permohonan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat pada Peraturan BPOM Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. Revisi akan difinalisasi melalui FKP di tahun 2021.

**MATRIKS PEMANTAUAN RENCANA AKSI/TINDAK LANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020  
BALAI BESAR/BALAI POM**

**1. Balai Besar POM di Aceh**

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	Melaksanakan Sosialisasi kepada konsumen terkait pengujian dimulai setelah dilakukan pembiayaan bukan dari awal penyerahan sampel, sehingga tidak ada penilaian terkait timeline pengujian	Februari - Maret 2021	Akan dimulai per 8 Februari 2021	
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<p>1. Pengujian</p> <p>a. Pelayanan umum selama wabah covid tidak maksimal untuk usaha kecil tidak bisa lakukan contoh tes pengujian madu tidak terima</p> <p>b. Hasil laboratorium agar lebih cepat di proses</p> <p>c. Pelatihan terkait pangan agar diperbanyak</p> <p>d. Percepatan Audir Sarana dalam rangka Sertifikasi</p> <p>e. Pengembangan terhadap parameter pengujian</p>	<p>Menyediakan anggaran terkait Reagensia untuk menguji madu sehingga tidak ada lagi sampel yang ditolak untuk menguji</p> <p>Hasil uji sesuai timeline dan pemberlakuan dispensasi pelanggan</p> <p>Pelatihan kolaborasi Laboratorium di Aceh telah dilakukan th 2020</p> <p>Audit dilaksanakan maksimal 7 hk sejak pemasukan permohonan</p> <p>Pengembangan Kompetensi Petugas</p>	-	-

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		diperbanyak sehingga semua parameter uji dapat dilakukan hanya pada 1 tempat di Balai	serta pemenuhan sarana dna prasarana termasuk Baku pembanding		
		2. Layanan Informasi dan pengaduan	Membuka apelayanan Publik di Mall MPP Kota Banda Aceh yang terintegrasi dengan Lembaga sertifikasi lainnya		
		a. Pengurusan pelayanan publik pada 1 pintu			
		b. Peningkatan pemahaman bagi petugas <i>front desk</i> agar tidak terjadi <i>miss communication</i>	Pelatihan kompetensi bagi petugas pelayanan publik telah diikuti yahun 2020		
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Akan dilakukan pemantauan dan evaluasi tiap akhir semester		Juni	<i>On Going</i>
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik di Balai Besar POM pada tahun 2020		-	Sudah terlaksana

## 2. Balai Besar POM di Medan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut			Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)			(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan kategori C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>				
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Pengujian	Tentang Biaya Pelayanan	Informasi kepada masyarakat melalui <a href="https://bit.ly/PengujianSIAP_SIAGABBPOMMEDAN">https://bit.ly/PengujianSIAP_SIAGABBPOMMEDAN</a> , yang didalamnya terdapat Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, agar masyarakat mengetahui bahwa biaya Pengujian sudah sesuai dengan ketentuan yang dikeluarkan oleh Pemerintah	Sudah terlaksana pada tahun 2020	Menginformasikan kepada setiap pelanggan yang datang untuk menguji sampelnya
		SKI/ SKE	Agar ada kontak person masing-masing perusahaan	Sudah dibuatkan kontak grup SKI SKE melalui whatsapp sejak awal tahun 2020. Mungkin perlu dilakukan updating data penanggung jawab perusahaan	14 Januari 2020	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
			Agar perusahaan dapat melakukan edit profile sendiri oleh pengguna akun	Akan dilakukan koordinasi dengan perusahaan terkait dengan kendala yang dihadapi terkait edit profile tersebut.	14 Januari 2020	<i>On Going</i>
			Terkait uji radiasi produk asal Jepang dari beberapa prefecture kalo bisa dilakukan uji radiasi setahun sekali, karena jika per kali pemasukkan memberatkan biaya uji.	Sesuai Perka Badan POM Untuk pengujian cemaran radiasi produk dari beberapa Prefecture di Jepang masih dipersyaratkan tiap kali pemasukkan. Akan dikomunikasikan lebih lanjut dengan Dir Was Pangan Resiko Rendah Sedang untuk alternative Solusi	14 Januari 2020	<i>On Going</i>
			Diminta SKE dapat dilakukan TTE sehingga tidak perlu datang ke kantor BPOM lagi	Akan dilakukan komunikasi dengan Pusat Data dan Informasi Terkait SKE dengan fitur TTE tersebut	14 Januari 2020	<i>On Going</i>
		Layanan Informasi dan Pengaduan	Parkiran agar diperluas	Parkiran telah diperluas dan telah dibedakan antara parkiran pegawai dan parkiran tamu	Sudah terlaksana pada tahun 2020	Dipertahankan agar parkiran tetap berjalan disiplin
			Untuk pertanyaan yang ditanyakan agar dapat dijelaskan lebih detail lagi	Diberikan lembar ceklist ke pemohon informasi dan juga aplikasi terkait pendaftaran registrasi seperti <b>Sipaten</b> dan <b>Siduma</b>	Sudah terlaksana di tahun 2020	Tetap bisa dipertahankan untuk tahun berikutnya dan konsumen merasa terbantu dalam hal

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
					permintaan informasi dan permohonan registrasi produk
		Lebih sering berkunjung ke daerah/ desa untuk sosialisasi	<p>1. Sudah terlaksana program Gerakan Keamanan Pangan Desa dan pada tahun 2020 telah terlaksana sebanyak 5 Desa di 4 kabupaten/ kota yang ada di Provinsi Sumatera Utara</p> <p>2. Sudah terlaksana KIE ke beberapa desa di Provinsi Sumatera Utara pada tahun 2020</p>	Berjalan dalam hal Pembentukan kader dan sosialisasi keamanan pangan secara berkesinambungan selama tahun 2020	Telah terbentuk kader keamanan pangan dan diharapkan dapat mereplikasi kegiatan sosialisasi dalam hal keamanan pangan
		Kiranya BPOM membuka kantor cabang di Kota Padangsidempuan dimana wilayah kerjanya mencakup Tapanuli bagian Selatan sehingga pelayanan dapat lebih cepat serta lebih efektif, efisien dan lebih maksimal	Pemerintah Kota Padangsidempuan tetap melaksanakan koordinasi dan melaksanakan kegiatan bersama dalam keamanan pangan dan telah terbentuk MoU dengan pemerintah Kota Padangsidempuan	Menunggu arahan dari Badan POM	Masih menunggu arahan
		Apabila mengurus pencantuman label halal dapat dipermudah oleh instansi terkait	Melakukan koordinasi dengan LPPOM MUI agar memberi informasi terkait pengurusn Halal kepada pelaku usaha	Sedang berjalan	Mempertahankan hubungan koordinasi yang baik antara Balai Besar

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
					POM dan LPPOM MUI
		Sarana pelayanan kurang luas	Perluasan sarana pelayanan berkaitan dengan pengadaan, perubahan atau rehabilitasi bangunan	Direncanakan pada tahun 2021	<i>On Going</i>
		Badan POM agar masuk ke sekolah	Badan POM sudah melaksanakan Program Nasional PJAS (Pangan Jajanan Anak Sekolah)	Berjalan dari tahun 2020 dan akan berlanjut sampai dengan tahun 2021 sesuai dengan Program Nasional	Telah menghasilkan kader keamanan pangan di sekolah di 4 kabupaten/ kota yang diintervensi pada tahun 2020
		Sosialisasi mengenai pasar agar lebih ditingkatkan	Program Pasar Aman tahun 2020 telah berjalan di 4 Kabupaten/Kota dalam kegiatan survey pasar, Bimtek petugas pasar, kampanye pasar aman bebas dari bahan berbahaya dan juga Penyuluhan Pasar Aman bebas dari bahan berbahaya	Akan dilaksanakan monev di pasar yang diintervensi pada tahun 2020 dan akan berlanjut dengan penambahan 5 kabupaten/kota pada tahun 2021	Pasar melakukan Replikasi kegiatan dan sebagai out put dari kegiatan tersebut pasar membentuk SK Tim Pasar Aman Bebas Dari Bahan Berbahaya
		Kedepannya agar pedagang juga boleh dilibatkan agar lebih mengena ke para pedagang di pasar tradisional	PD Pasar yang di intervensi akan melaksanakan kegiatan pengawasan bersama pedagang pasar	Beberapa pasar masih dalam wacana karena keterlibatan dalam hal pengawasan masih dalam lingkup PD Pasar	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat		
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik	-	Sudah terlaksana

### 3. Balai Besar POM di Padang

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan kategori C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>			
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka	Biaya/tarif	4. Menyampaikan kepada pelanggan terkait tarif biaya uji di BBPOM Padang yang telah disesuaikan dengan PP No. 32 Tahun 2017	Maret 2021	1. Telah dilaksanakan sosialisasi tarif/biaya pelayanan dalam kegiatan Penyebaran

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan			<p>Informasi pada tanggal 10 Februari 2021 2.</p> <p>2. Telah dibuat buku saku layanan publik BBPOM di Padang menggantikan leaflet 3.</p> <p>3. Telah dilakukan sosialisasi layanan publik BBPOM di Padang dalam kegiatan pencaangan Mitra Integritas BPOM pada tanggal 27 Mei 2021</p>
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Memberikan informasi kepada masyarakat atau konsumen tentang tersedianya layanan pengaduan yang bisa diakses di layanan publik Balai Besar POM di Padang (Penyediaan Leaflet layanan pengaduan, memberi keterangan layanan pengaduan di meja pelayanan publik)</p> <p>2. Menggunakan aplikasi Galamai dalam menyampaikan pengaduan</p>	<p>Maret 2021</p> <p>1. Telah dilaksanakan sosialisasi terkait layanan pengaduan BBPOM di Padang pada kegiatan Penyebaran Informasi pada tanggal 10 Februari 2021</p> <p>2. Telah dilaksanakan sosialisasi terkait layanan pengaduan BBPOM di Padang dalam kegiatan pencaangan Mitra Integritas BPOM pada tanggal 27 Mei 2021</p>
		Mempercepat waktu pelayanan pengujian	<p>1. Menyampaikan kepada pelanggan tentang jadwal dan waktu penyelesaian pengujian sampel pihak ke tiga di Balai Besar POM di Padang</p>	<p>Maret 2021</p> <p>1. Telah dilaksanakan penyampaian waktu penyelesaian pengujian dapat melalui aplikasi galamai dan kontak</p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			2. Mensosialisasikan penggunaan aplikasi Galamai kepada setiap konsumen, agar dapat memantau secara langsung proses pengujian sampel		layanan publik dalam kegiatan Penyebaran Informasi pada tanggal 10 Februari 2021 2. Telah dilaksanakan penyampaian waktu penyelesaian pengujian dapat melalui aplikasi galamai dan kontak layanan publik dalam kegiatan pencanangan Mitra Integritas BPOM pada tanggal 27 Mei 2021
		Meningkatkan pelayanan dengan menyediakan minuman dan snack di layanan publik	Menyediakan secara berkala air minum, permen di layanan publik	Maret 2021	Telah dilaksanakan secara berkala kegiatan penyediaan air minum, permen di layanan publik
		Membuka layanan pengujian/penerimaan sampel/memberikan hasil berita uji labor disaat hari libur	Petugas tetap menerima layanan informasi dan sampel/memberikan hasil berita uji labor disaat hari libur melalui Telepon, WhatsApp maupun media sosial. Namun untuk layanan penerimaan sampel sesuai dengan kesepakatan jam pelayanan/operasioanl yang berlaku di instansi	-	Telah dilaksanakan pelayanan pada hari libur (cuti bersama hari raya idul fitri) dalam bentuk layanan On Call
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
	publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )				
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Melakukan sosialisasi tentang pelayanan bagi para UMKM	Membuat leaflet pelayanan Balai Besar POM di Padang untuk digunakan oleh masyarakat/ konsumen maupun UMKM	Maret 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah membuat buku saku layanan publik BBPOM di Padang menggantikan leaflet untuk digunakan konsumen/masyarakat</li> <li>2. Telah dilaksanakan kegiatan penyusunan standar layanan publik (konsultasi publik) dalam kegiatan Penyebaran Informasi pada tanggal 10 Februari 2021</li> <li>3. Telah dilaksanakan tindak lanjut berupa sosialisasi standar layanan publik BBPOM di Padang dalam kegiatan penganangan Mitra Integritas BPOM pada 27 Mei 2021</li> </ol>

#### 4. Balai Besar POM di Pekanbaru

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan kategori C dan/atau D</li> <li>• Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>		

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan Kegiatan Ngamen versi KIE di Transmetro serta Menyediakan Waktu untuk Tanya Jawab dengan Penumpang</li> <li>Melakukan SMS Blast Informasi mengenai Obat dan Makanan keseluruhan Cakupan Wilayah Kerja BBPOM di Pekanbaru Setiap Bulan</li> <li>Peningkatkan dan Percepatan Penanganan Pelayanan Penelitian yang diberikan kepada Mahasiswa</li> <li>Peningkatan Pemanfaatan Media Pengisian Survei melalui Sistem <i>Online</i> maupun Sistem Barcode</li> </ol>	<p>Menyesuaikan</p> <p>1 Bulan Sekali</p> <p>Setiap Menerima Pelayanan</p> <p>Setiap Menerima Pelayanan</p>	<p><i>On Going</i></p> <p><i>On Going</i></p> <p><i>On Going</i></p> <p><i>On Going</i></p>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Memonitoring dan Mengevaluasi Pelayanan melalui Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang Dilakukan Setiap 3 Bulan Sekali (Triwulan)	Setiap 3 Bulan Sekali (Triwulan)	Sedang Berproses
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Forum Konsultasi Publik Tahun 2020 Telah Dilaksanakan pada tanggal 2 Desember 2020</li> <li>Forum Konsultasi Publik Tahun 2021 akan Dilaksanakan pada Akhir Tahun 2021</li> </ol>	<p>Sudah terlaksana</p> <p>Desember 2021</p>	<p>Sudah terlaksana</p> <p>Sudah terlaksana</p>

## 5. Balai Besar POM di Palembang

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akan dilakukan Bimtek SKI/SKE kepada masih petugas Balai sehingga mampu memberikan pendampingan bimbingan secara baik kepada pelaku usaha yang akan mengajukan SKI / SKE</li> <li>2. Mengikutsertakan pelaku usaha dalam Forum Konsultasi Publik untuk mendapatkan tanggapan dan masukan terkait alur dan prosedur perizinan di Badan POM guna perbaikan kedepannya</li> </ol>	<p>Februari s/d Maret 2021</p> <p>Minggu kedua Februari 2021</p>	<p>Telah dilaksanakan Bimtek SKI/SKE kepada petugas Balai pada tanggal 08 Maret 2021 dengan menghadirkan narasumber pusat</p> <p>Telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik pada tanggal 11 Februari 2021</p>
2	<p>Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan:</p> <p><b>SKI / SKE:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agar tim dapat melakukan pembinaan/ pembimbingan sebelum dilaksanakan audit</li> <li>2. Mohon lebih teliti dalam melakukan pengecekan</li> </ol> <p><b>Layanan Informasi dan Pengaduan:</b> Lebih dipermudah lagi untuk sarana misal untuk pelaporan, dan sebagainya.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akan melakukan pendampingan pembimbingan sebelum melaksanakan audit SKI/SKE</li> <li>2. Akan lebih meningkatkan sistem pemeriksaan berjenjang (cross check) untuk memastikan kelengkapan dokumen dan tindak lanjut perbaikan pelaku usaha</li> </ol> <p>1. Inovasi Layanan LAJUKELA (Lapor dan Ajukan Langsung ke Kepala) Banner Lajukela</p>	<p>Selama Tahun 2021</p> <p>Selama Tahun 2021</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Nota Dinas Ka Balai kepada Koordinator Pemeriksaan untuk melakukan pendampingan dan pembimbingan kepada petugas sebelum audit SKI/SKE</li> <li>4. Nota Dinas Ka Balai kepada Koordinator Pemeriksaan untuk melakukan system pemeriksaan berjenjang terkait pemeriksaan kelengkapan dokumen SKI/SKE</li> </ol> <p>1. Telah dibuat banner LAJUKELA dan Q'Sayang Mas'e</p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		2. Q'Sayang Mas'e (QR Code Sarana dan Layanan Pengaduan Masyarakat Online)		2. Telah dipasang banner Layanan LAJUKELA Dan Q'Sayang Mas'e pada beberapa lokasi, yaitu : Mall Pelayanan Publik Kota Palembang, Pintu masuk kantor BBPOM di Palembang
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	1. Akan dilakukan evaluasi survei kepuasan masyarakat secara internal yang dilaksanakan oleh BBPOM di Palembang 2. Akan dilakukan evaluasi terhadap inovasi pelayanan publik, antara lain: Superman Sholeh, Pohon Harapan, Lajukela, Q'Sayang Mas'e	Juli 2021  Juli 2021	Dalam tahap Pengumpulan Responden  Pengumpulan Responden
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Akan dilaksanakan FKP (Forum Konsultasi Publik) yang melibatkan lintas sektor dan pelaku usaha yang menerima layanan publik oleh BBPOM di Palembang	Minggu kedua bulan Februari 2021	Telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik pada tanggal 11 Februari 2021

## 6. Balai Besar POM di Bandar Lampung

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang)	1. Sosialisasi Persyaratan; Sistem, mekanisme dan prosedur, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan secara berkala melalui media sosial	Februari 2021	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei men-jadi A (sangat baik).	2. Aplikasi Layanan Pengujian untuk memudahkan pelanggan memperoleh informasi layanan termasuk waktu layanan 3. Peningkatan kompetensi pelaksana melalui pelatihan 4. Reward dan punishment petugas layanan 5. Renovasi ruang layanan untuk kenyamanan pelanggan	Juni 2021  Maret 2021 Maret 2021 September 2021	
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyiapkan penanganan pengaduan, saran dan masukan secara elektronik.</li> <li>Mensosialisasikan melalui media sosial, poster.</li> </ul> 2. Informasi jenis pelayanan dan biaya pelayanan Mensosialisasikan melalui media sosial, media elektronik, poster 3. Sarana Layanan Renovasi layanan publik	September 2021  Maret 2021  September 2021	Persiapan aplikasi  Sosialisasi melalui poster sudah tersedia  Tersedia alokasi belanja modal Renovasi Ruang Yanblik TA. 2021
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan setiap semester	Maret 2021	<i>On Going</i>
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Melaksanakan FKP tahun 2021	April 2021	Sudah terlaksana

## 7. Balai Besar POM di Jakarta

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan kategori C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>		
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<p><b>Layanan Informasi dan Pengaduan:</b></p> <p><b>Saran 1 :</b> Ada jarak antar ruang pelayanan agar suara tidak terganggu Saran ini akan ditindaklanjuti dengan : Melakukan pembagian loket layanan, layanan informasi dan layanan sertifikasi tidak bersebelahan.</p> <p><b>Saran 2 :</b> Ruang konsultasi diperbanyak sehingga tidak menunggu terlalu lama. Saran ini ditindaklanjuti dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Penambahan ruang layanan yang pada semula 2(dua) menjadi 3 (tiga)</li> <li>Penyediaan alternatif ruang perpustakaan untuk digunakan menjadi ruang layanan informasi/ sertifikasi pada saat antrian pelanggan lebih dari 3 orang</li> </ol> <p><b>Saran 3 :</b> Untuk pelayanan via telepon selama pandemi mohon ditingkatkan kembali. Saran ini akan ditindaklanjuti dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Penambahan media layanan melalui WA dan Telegram</li> <li>Penambahan media layanan melalui zoom meeting secara berkala sesuai kebutuhan untuk mempermudah penerimaan layanan selama pandemi</li> </ol>	<p>Januari 2021</p> <p>Januari 2021</p> <p>Januari 2021</p> <p>Maret 2021</p> <p>Februari 2021</p>	<p>Sudah terlaksana</p> <p>Sudah terlaksana</p> <p>Sudah terlaksana</p> <p><i>On Going</i></p> <p>Akan dilakukan penambahan media layanan melalui zoom meeting</p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
				secara berkala sesuai kebutuhan
		<p><b>Layanan Pengujian :</b>  <b>Saran 1 :</b> Proses pelayanan dan audit dapat ditingkatkan lagi  Saran ini akan ditindaklanjuti dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan permohonan pengujian dilakukan secara online dan meminimalkan tatap muka sebagai berikut <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Permohonan pengujian dapat disampaikan melalui online (Whatsapp/email langsung kepada petugas penerima sampel)</li> <li>b. Penerima sampel mengirim Kode Billing yang didapat dari aplikasi E-payment kepada pelanggan melalui online (WhatsApp/Email)</li> <li>c. Pelanggan dapat membayar jasa pengujian melalui e banking</li> </ol> </li> <li>2. Pelanggan dapat akses status pengujian melalui aplikasi SiPiket (Sistem Informasi Pengelolaan Sampel Pihak ketiga)</li> </ol> <p><b>Saran 2:</b> Agar pelayanan dan kenyamanan tempat semakin ditingkatkan  Saran ini akan ditindaklanjuti dengan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan renovasi lobby agar semakin nyaman</li> <li>2. Menyiapkan dan memastikan ketersediaan air minum, gelas, makanan kecil, bacaan yang update, dan tayangan kegiatan BBPOM di Jakarta</li> <li>3. Menyediakan charging station</li> <li>4. Menyediakan ruang terbuka untuk menunggu (taman inspirasi)</li> </ol>	<p>Januari 2021</p> <p>Januari 2021</p> <p>Januari 2021</p> <p>Maret 2021</p> <p>Desember 2020</p>	<p>Sudah terlaksana</p> <p>Sudah terlaksana</p> <p>Sudah terlaksana</p> <p><i>On Going</i></p> <p><i>On Going</i></p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan Survei kepuasan Masyarakat (SKM) secara mandiri	Juli 2021	Persiapan penyusunan kuesioner
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP)	Maret 2021	Sudah terlaksana

### 8. Balai Besar POM di Bandung

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan kategori C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>		
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<b>Pengujian:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Terima kasih diucapkan di saat pandemi virus corona 19 yang mewabah BPOM dapat menjadwalkan untuk pengambilan hasil pengujian narkoba, sekali lagi diucapkan terima kasih</li> <li>Untuk pelayanan petugas dan fasilitas pelayanan sudah baik dan perlu dipertahankan untuk</li> </ol>	-	Sudah terlaksana
		Sudah dibuat aplikasi "Lacak Pasti" yang bisa melacak sudah sampai dimana	-	On Going

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		hasil uji mohon kiranya bisa lebih cepat	proses pengujian sampel tersebut		
			Pelayanan sudah sesuai standar	-	Sudah terlaksana
			Sedang uji coba aplikasi "Lacak Cepat"	-	<i>On Going</i>
		3. Agar pihak pengujian BPOM khusus untuk pihak K3/Kepolisian membuat group WA, yg berisi perwakilan anggota dari tiap-tiap polres/ Polda/instansi lain sehingga bilamana ada informasi dan pengaduan atas pelayanan	Akan dibuat WA group di awal tahun 2021	Triwulan I	Penggantian HP dan no WA
			Dibuatkan Infografis agar diketahui masyarakat	Triwulan I	Sedang disusun infografis
		4 Untuk kepentingan penyidikan, pengujian barang bukti agar tidak dibatasi penerimaan pengujiannya	1. Saat kondisi normal: penerimaan sampel dapat dilaksanakan sesuai jam layanan yang diberlakukan. 2. Saat pandemi virus corona19, sudah dibuat jadwal penerimaan sampel sesuai jadwal petugas dengan terlebih dahulu komunikasi melalui WA	-	<i>On Going</i>
		5. Untuk Pelayanan pembayaran billing agar diadakan fasilitas mesin EDC atau nomer rekening supaya bisa transfer dan memudahkan pembayaran	Sudah tersedia EDC dari Bank Mandiri	-	Sudah terlaksana
		<b>SKI/SKE</b>			

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		1. Semoga pelayanan sosialisasi ke setiap pengguna dapat ditingkatkan	Sosialisasi layanan SKE, waktu respon sesuai time line	Triwulan II	Perencanaan sosialisasi
		2. Mohon ada Chat Online untuk fast response atas status penyelesaian pelayanan Disertai dengan petugas yang kompeten untuk memfasilitasi semua pertanyaan dan kendala pemohon responden Info sharing berita terkini atas semua jenis pelayanan di Balai POM Bandung	1. Chat online via whatsapp dengan nomor WA sertifikasi 082115150830 2. Pelatihan/diseminasi/ <i>sharing session</i> kepada petugas layanan SKE 3. Sosialisasi layanan dan peraturan SKE yang update	Triwulan II	Perencanaan sosialisasi
		<b>Layanan informasi dan pengaduan</b>			
		1. Menjaga kualitas pelayanan dan mengembangkan inovasi mengenai cara penyampaian Informasi kepada masyarakat umum mengenai produk ilegal	Membuat Infografis tentang: definisi dan membedakan produk ilegal/legal. Tips membedakan produk ilegal/bukan ilegal Sanksi peredaran produk ilegal	Triwulan 1	Masuk dalam Rencana Tim Sosmed yang sudah mengkoordinasikan semua Bidang, program-program kegiatan mana yang akan menjadi berita dalam tahun 2021
			Dengan sistem subsite informasi tebih menyebar luas dibuat fitur khusus produk ilegal jenis dan asalnya	< 1 tahun	Sudah menyurati Pusdatan tentang ingin mengembangkan BIC dan program layanan Informasi bagi masyarakat lainnya
		2. Sistem pelayanan berbasis Web dan online supaya lebih mudah diakses dari semua lapisan dan	Perlu dikaji oleh Tim liK sebagai dasar pengembangan subsite	< 1 tahun	

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		<p>daerah, sistem respon dan tanggapan secara online supaya dibantu lebih cepat dan akurat</p>	<p>BBPOM di Bandung Sebagai contoh Informasi FAQ ada di anjungan namun aksesnya hanya bagi pelanggan yang datang ke loket. Dengan menghubungkan FAQ di Subsite lebih luas jangkauan pelanggan mendapatkan info tersebut, tanpa harus datang ke Balai, Bisa untuk layanan livechat/chat online.</p>	
			Menginformasikan pelayanan online di medsos.	Bila subsite sudah dibuat fitur khusus produk ilegal (<1 tahun)
			Tim teknis, dan Tim IT membuat kajian. Untuk menguatkan kebutuhan Subsite atas permintaan pelanggan	-
		<p>3. Untuk proses pengajuan denah, sebaiknya ada status permohonan, verifikasi, lanjut atau koreksi dan persetujuan. Dikarenakan kami mengajukan tanggal 23 April 2020 sampai saat ini belum ada status hanya pembentahan denah yang kami ajukan sudah disampaikan Terimakasih</p>	<p>1. Persetujuan denah sarana distribusi obat (PBF) kewenangannya di Balai, persetujuan denah Kosmetik dari Badan POM (ditwas Kosmetik), sedangkan utk pangan dan OT tidak perlu ada persetujuan denah</p> <p>2. Direncanakan dibuat pemberitahuan daftar antrian konsultasi</p>	<p>TW IV</p> <p>Diskusi dengan tim IT untuk perancangan sistem yang akan diaplikasikan pada subsite</p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		<p>4. Harus diberikan kemudahan persyaratan dalam pengajuan perizinan BPOM untuk UMKM (UKOT) mengingat kemampuan dan kapasitas yang terbatas. Kesan yang kami rasakan adalah persyaratan yang hampir sama dengan pengusaha dengan skala menengah atau besar, alias bermodal Dampak yang terjadi adalah produk-produk yang tidak berizin, bukan karena tidak mau mempunyai izin, tapi tidak mempunyai kapasitas untuk dapat memenuhi perizinan yang diminta. Jadi sebaiknya ada petugas lapangan yang dapat menjangkau rekan-rekan UMKM yang dapat membimbing sampai jadinya perizinan atas produk-produk mereka. Kami rasakan untuk Jamu Tradisional (herbal tanpa bahan kimia), aturan yang dibuat cukup sulit untuk dipenuhi melihat skala kami sebagai UMKM. Semoga aspirasi kami boleh didengarkan, bukan sebatas formalitas dalam menjalankan SOP pelayanan Terima Kasih</p>	<p>denah, GMP dan jadwal audit di subsite Balai</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sharing session dengan Bidang Pemeriksaan, Pengujian dalam rangka persiapan webinar layanan publik.</li> <li>2. help desk berupa layanan konsultasi denah, GMP dan desk CAPA</li> <li>3. Bimtek untuk pelaku usaha berdasarkan komoditi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan konsultasi denah dan GMP sepanjang tahun baik di loket maupun via WA atau email</li> <li>2. Layanan desk CAPA setiap 2 bulan (Januari, Maret, Mei, Juli, September, November 2021)</li> <li>3. Bimtek terkait GMP tiap triwulan (3 kali yaitu TW II, III dan IV)</li> <li>4. Pelayanan prima e-registrasi pangan olahan direncanakan pada TW III</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan konsultasi: denah, GMP dan desk CAPA sudah berjalan</li> <li>• Kegiatan Bimtek dan pelayanan prima e-registrasi pangan olahan pada tahap perencanaan dan persiapan</li> </ul>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			Mengadakan webinar bersama pelaku usaha UMKM dan Asosiasi terkait pelayanan publik di BBPOM di Bandung	-	-
		5. Ketika saya ke kantor BPOM di Bandung untuk mencari informasi mengenai bagaimana caranya mendaftarkan produk, dari mulai kedatangan disambut baik oleh security yang menanyakan apa yang bisa dibantu dan dipersilahkan duduk untuk menunggu antrian lalu saya dipersilahkan ke meja informasi untuk dilayani dan saya pun merasa senang karena petugas nya baik ramah dan menjelaskan apa yang saya tanyakan sampai dengar detail. Pertahankan selalu pelayanan seperti ini yang akan membuat nyaman kepada masyarakat awam	Dipertahankan dan diberikan <i>reward</i> sesuai SK <i>reward</i> dan <i>punishment</i> .	Awal Februari diberikan <i>reward</i> apresiasi dari atasan dan pemberian gimmick	Diinformasikan ke TU, untuk dibuat sistem penilaian bagi petugas termasuk pada saat pelayanan tamu
		6. Toilet tamu tidak ada Tissue, sabun habis	Menggunakan pihak ke 3	awal Februari 2021	Sudah dilakukan kerjasama dengan pihak 3
		7. Tamu sering tersasar ke Dinkes, karena tidak ada papan petunjuk dimana lokasi BBPOM di Bandung .	Dibuat papan petunjuk posisi gedung BBPOM di Bandung dan Gedung-gedungnya.	awal Februari 2021	Sudah ada petunjuknya dan akan dipasang kembali (sebelumnya sempat dicabut)

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		8. Ada lubang di halaman depan di luar kantor berlubang bisa membahayakan pejalan kaki.	Diperbaiki	Februari 2021	Sudah dikoordinasikan dengan TU untuk pengadaannya
		9. Koneksi internet di meja layanan dan untuk pelanggan masih bermasalah	Diperbaiki	Februari 2021	Sudah dikoordinasikan dengan TU khususnya Tim IT
		10. TV di Ruang Konsultasi untuk penyermpaian informasi BPOM tidak tersedia (sebelumnya dengan adanya TV tersebut dapat memenuhi persyaratan LKE terkait layanan publik)	Disediakan	Sudah disediakan lagi	Sudah tersedia
		11. Kadang thermogun tidak bisa digunakan karena tidak bisa difungsikan atau istilah petugas satpam sedang error	Segera dilaporkan ke Bagian Tu diganti batterey nya. Mengingat berisiko tinggi bagi petugas penerima tamu dan petugas loket, saat tamu yang datang tidak dapat dideteksi awal bisa diduga tidak sehat karena suhu badan tinggi diatas 38°C.	Sudah terlaksana	Sudah dikoordinasikan dengan TU
			Perlu tambahan IK bagi petugas keamanan dalam penggunaan Thermogun, mengecek ketersediaan tissue dan sabun pada wastafel luar dan tissue pengering yang mau tidak mau wajib diupayakan berfungsi setiap harinya	Disusun awal Februari	Sudah dikoordinasikan dengan TU
		12. Layanan laformasi dan pengaduan dengan Whats App	Untuk sementara saat masuk beberapa chat	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		<p>Kabayan. Menerima complain pelanggan tidak langsung dijawab. Terkendala saat banyaknya WA yang masuk sedangkan pelayanan bukan dengan komunikasi bicara langsung, tetapi dengan chat. Pada sistem informasi tanggapan otomatis sudah dimunculkan informasi "WA Only!". WA ini sudah disediakan database. Saat WA masuk, secara otomatis kepada pelanggan dimintakan memasukkan data keterangan tentang pelanggan. Namun apabila banyaknya chat yang masuk, petugas menjawab satu per satu, Pelanggan berikutnya mau tidak mau menunggu. Kondisi ini mungkin yang membuat pelanggan merasa tidak langsung ditanggapi.</p>	<p>petugas akan langsung menjawab dulu untuk menunggu karena sedang melayani pelanggan</p> <p>Untuk lebih memudahkan, perlu dibuatkan jawaban otomatis agar pelanggan menunggu karena petugas sedang melayani pelanggan yang masuk lebih dulu.</p>	<p>Awal februari akan dibuatkan <i>automatic answer</i> bahwa "Petugas sedang melayani pelanggan yang lebih dahulu melakukan chat". "Mohon untuk menunggu antrian"</p>	<p><i>On Going</i></p>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur	Menyelenggarakan FGD atau FKP tentang layanan publik bbpom bandung	5 Maret 2021	Sudah terlaksana	

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.			

### 9. Balai Besar POM di Semarang

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut																						
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)																						
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>																								
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">Kompetensi petugas pelayanan publik yang masih perlu ditingkatkan</td> <td>Pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas pelayanan publik</td> <td>Januari 2021</td> <td><i>On Going</i></td> </tr> <tr> <td>Pelatihan <i>handling complaints</i> kepada petugas pelayanan publik</td> <td>Januari 2021</td> <td><i>On Going</i></td> </tr> <tr> <td>Mapping kompetensi petugas pelayanan publik</td> <td>Januari 2021</td> <td><i>On Going</i></td> </tr> <tr> <td>Sarana dan prasarana</td> <td>Pengadaan antrian elektronik bagi pelanggan yang datang ke kantor BBPOM di Semarang</td> <td>Maret 2021</td> <td><i>On Going</i></td> </tr> <tr> <td>Pelayanan semakin cepat dan sudah bisa ditelusur melalui online</td> <td>Membuat aplikasi layanan BBPOM di Semarang yang terintegrasi</td> <td>April 2021</td> <td><i>On Going</i></td> </tr> <tr> <td>Sosialisasi kepada pelaku usaha/webinar rutin</td> <td>Frekuensi penambahan penyelenggaraan sosialisasi kepada pelaku usaha tentang peraturan Obat dan Makanan</td> <td>Februari-Desember 2021</td> <td><i>On Going</i></td> </tr> </table>	Kompetensi petugas pelayanan publik yang masih perlu ditingkatkan	Pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas pelayanan publik	Januari 2021	<i>On Going</i>	Pelatihan <i>handling complaints</i> kepada petugas pelayanan publik	Januari 2021	<i>On Going</i>	Mapping kompetensi petugas pelayanan publik	Januari 2021	<i>On Going</i>	Sarana dan prasarana	Pengadaan antrian elektronik bagi pelanggan yang datang ke kantor BBPOM di Semarang	Maret 2021	<i>On Going</i>	Pelayanan semakin cepat dan sudah bisa ditelusur melalui online	Membuat aplikasi layanan BBPOM di Semarang yang terintegrasi	April 2021	<i>On Going</i>	Sosialisasi kepada pelaku usaha/webinar rutin	Frekuensi penambahan penyelenggaraan sosialisasi kepada pelaku usaha tentang peraturan Obat dan Makanan	Februari-Desember 2021	<i>On Going</i>		
Kompetensi petugas pelayanan publik yang masih perlu ditingkatkan	Pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas pelayanan publik	Januari 2021		<i>On Going</i>																						
	Pelatihan <i>handling complaints</i> kepada petugas pelayanan publik	Januari 2021		<i>On Going</i>																						
	Mapping kompetensi petugas pelayanan publik	Januari 2021	<i>On Going</i>																							
Sarana dan prasarana	Pengadaan antrian elektronik bagi pelanggan yang datang ke kantor BBPOM di Semarang	Maret 2021	<i>On Going</i>																							
Pelayanan semakin cepat dan sudah bisa ditelusur melalui online	Membuat aplikasi layanan BBPOM di Semarang yang terintegrasi	April 2021	<i>On Going</i>																							
Sosialisasi kepada pelaku usaha/webinar rutin	Frekuensi penambahan penyelenggaraan sosialisasi kepada pelaku usaha tentang peraturan Obat dan Makanan	Februari-Desember 2021	<i>On Going</i>																							

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		Peningkatan komunikasi dengan pelanggan	Forum komunikasi pelanggan BBPOM di Semarang	Mei 2021	<i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Frekuensi penambahan penyelenggaraan sosialisasi kepada pelaku usaha tentang peraturan Obat dan Makanan		Februari-Desember 2021	Sudah terlaksana

#### 10. Balai Besar POM di Yogyakarta

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>			
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<b>Pengujian</b>			
		Lebih meningkatkan kualitas	Pengujian pihak ke 3 akan diselesaikan dlm waktu tidak lebih timelime	Februari 2021	-
		Untuk keterangan ahli, kami harapkan lebih bisa memuaskan (bisa untuk menegakkan demi keadilan).	Peningkatan kompetensi ahli melalui <i>in House Training</i>	Semester 2 tahun 2021	Perencanaan <i>In House Training</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		Kontak personnya uji pihak ketiga lebih mudah lagi, untuk dapat dihubungi.	Akan ditingkatkan kontak pada jam kantor dan sesuai dengan masalah sampel	1 Februari 2021	On Going
		Pembayaran biaya pengujian dapat dibayarkan langsung di kantor BBPOM	Untuk pembayaran selama ini di bank BNI tidak tunai ke BBPOM. Untuk resi pembayaran cukup difotokan jika sehingga tidak perlu kembali ke kantor BBPOM, dan jika lupa dibawa saat mengambil hasil akan dibantu dengan <i>print out</i> dari foto yang ada.	1 Februari 2021	On Going
		Fasilitas uji lab mohon untuk lebih di lengkapi, supaya kami para start up lebih terbantu	Pengadaan Alat pada tahun 2021 dan Mengusulkan peningkatan fasilitas alat laboratorium dan peremajaan alat lab tahun 2022	November 2021.	Penyediaan anggaran di POK 2021
		Ada beberapa uji yang tidak tersedia di lab bpom jogja padahal masuk dalam persyaratan untuk mendapatkan izin TR. Alangkah baiknya jika BBPOM melengkapi sarananya sehingga semua parameter uji yang ada di persyaratan TR bisa diujikan di Lab BPOM Jogja.	Perbaiki alat AAS yang sempat terkendala	1 Februari 2021	Sudah terlaksana
		<b>SKI/SKE</b>			
		Segala pelayanan di sini sudah sangat jelas dan terukur baik. Sebagai UKM dibutuhkan sebuah terobosan agar kami dapat bersaing dgn pengusaha yg lebih mapan. Balai POM menjadi rumah untuk UKM mendapatkan kepastian keamanan pangan	Terus melakukan konsultasi dari pendampingan untuk kemudahan proses ekspor produk dan perluasan pemasaran produk.	-	On Going

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		<b>Layanan Informasi</b>			
		Pelayanan yang diberikan bpom sudah baik, hanya saja terkadang prosedur yg di berikan untuk mendapat bpom sangat lama, butuh 1 bulan	Meningkatkan intensitas sosialisasi di daerah. Untuk pendaftaran merupakan kewenangan pusat, akan ebih ditingkatkan komunikasi dengan pusat	Februari 2021	Intensitas sosialisasi melalui KIM, Membuat video prosedurnperijinan
		Pelayanan dari kantor BPOM Yogyakarta sudah baik. hanya prosesnya memang panjang, jadi mungkin bagi saya yang masih pertama mengajukan agak perlu penyesuaian	Meningkatkan intensitas sosialisasi di daerah. Untuk pendaftaran merupakan kewenangan pusat, akan ebih ditingkatkan komunikasi dengan pusat.	Februari 2021	Intensitas sosialisasi melalui KIM, Membuat videonprosedur perijinan
		Usulan ada program pengujian nilai informasi gizi untuk UMKM yang diseleksi biar memacu UMKM lain memenuhi standar	1. Webinar dengan petugas Dinkes Kab./Kota tentang ING  2. Untuk UMKM uji hanya berdasarkan tabel, sedang diusahakan untuk membuat aplikasi yang memudahkan UMKM menghitung ING	Sudah di Semester 2 tahun 2020  Usulan anggaran dith 2022	<i>On Going</i>  Konsultasi dengan pihak ketiga
		Masih ada masyarakat yang enggan bertanya, saran mengurangi nuansa keengganan atau kecanggungan terhadap BPOM.	Meningkatkan intensitas sosialisasi agar masyarakat lebih mengenal dan dekat dengan balai	Dijadwalkan di th 2021 Setelah pandemi mereda	Mulai Okt 2020 dengan BPOM Menyapa dan Des dengan MPP
		Lebih digiatkan lagi sosialisasinya	Meningkatkan intensitas sosialisasi agar masyarakat lebih mengenal dan dekat dengan balai	Mulai Januari 2021	Sudah mulai sosialisasi di TV, koordinasi Kominfo DIY
		Ada pengujian di masyarakat hendaknya dilakukan	Pemantauan secara rutin oleh Pemeriksaan telah dilakukan	Setiap hari rutin sebagai	Pemantauan dan pengawasan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		pemantauan rutin untuk makanan atau bahan makanan yang beredar di pasaran	dengan sampling, pengujian dan pemeriksaan sarana	tupoksi Sudah dilakukan setiap saat
		Jika memungkinkan, petugas layanan konsultasi berkaitan dengan UKOT adalah profesi apoteker juga	Sebagai penanggungjawab layanan OT adalah seorang petugas yang telah kompeten. Petugas balai sudah terlatih kompetensinya melalui pelatihan teknis yang diselenggarakan oleh BPOM, sehingga meskipun bukan apoteker juga dapat melakukan pelayanan konsultasi	Mulai Januari 2021 Ditunjuk petugas layanan yang telah kompeten
		Sosialisasi tentang standar operasional sesuai protokol kesehatan di tempat produksi	Sudah mulai sosialisasi dengan materi Pedoman Prod-Dist pd masa pandemi covid mulai Oktober 2020	Diteruskan di tahun 2021 Disosialisasikan melalui medsos
		Tingkatkan komunikasi dg mitra BBPOM, jalin kerjasama dengan bentuk event tertentu atau bentuk yg lain.	Meningkatkan komunikasi dan kerjasama dengan pelaku usaha dan linsek melalui kesepakatan, FGD, dan sinergisme kegiatan	Mulai akhir Tahun 2020 Kesepakatan dengan Kominfo, MPP
		Lebih antusias dan sering dalam memberikan penyuluhan tentang pentingnya kebersihan dan kesehatan dalam memilih makanan, obat yang sudah terdaftar BPOM, agar masyarakat lebih kritis saat memutuskan membeli barang	Sosialisasi telah dilakukan melalui media sosial, konten di media sosial akan lebih diperbanyak dengan melengkapi bahan edukasi tentang pemilihan obat dan makanan	Maret 2021 (flyer dan leaflet) Mei 2021 (video) Proses pembuatan video, flyer, leaflet
		Sering diadakan penyuluhan tentang bahaya pemakaian zat kimia pd makanan Agar masyarakat Indonesia tetap	Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat, selama ini sudah dilakukan sosialisasi dengan program desa, pasar dan sekolah pangan aman	Dilakukan sejak 2020 diteruskan di 2021 Proses pembuatan flyer, leaflet

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		waspada akan bahaya pemakaian zat kimia		
		Apakah obat utk manusia cocok juga untuk hewan? Contoh ketokonazole biasa utk obat korep pada ayam. Dan masih banyak lagi lainnya	Semester 1 2021	<i>On Going</i>
		Mohon bimbingan bagi kami pelaku UMKM yg msh dlm tahap belajar (pemula) dan mohon diberi kemudahan agar kami bs lbh semangat dlm mengelola usaha mandiri	Mulai Jan 2021	Pertemuan fasilitator UMKM di awal tahun
		Mudah-mudahan kedepannya ada fasilitasi untuk pengujian nilai informasi untuk para pelaku UMKM	Usulan anggaran di Tahun 2022	Konsultasi dengan pihak ketiga
		Pelayanan dan informasi sudah sangat baik, untuk pendaftaran nomor md baru perlu uji laboratorium, sebaiknya BPOM memfasilitasi tanpa pihak ketiga, karena layanan di bpombbagus dan cepat jg biaya terjangkau Tp pihak ketiga yang membuat susah dan biaya cukup mahal. Terima kasih	Maret 2021	<i>On Going</i>
		Banyak produsen baru makanan frozen yg tidak tau. Sebaiknya sering sosialisasi ke masyarakat untuk didampingi	Semester 1 2021	Audiensi ke dinas terkait

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		Mohon dlm melakukan sosialisasi kpd masyarakat, jgn terlalu bnyak menggunakan istilah2 yg bersifat teknis. Tapi tlg disederhanakan disesuaikan dg audience yg dihadapi.	Dilakukan perbaikan materi sosialisasi menyesuaikan dengan peserta yang hadir	Telah dimulai bulan November 2020 dilanjutkan th 2021	Penyediaan google drive untuk materi
		Lebih sering diadakan konsultasi Publik, sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan jalan keluar setiap permasalahan yang timbul.	Tahun 2020 telah dilakukan FKP 5x dan akan dilaksanakan customer gathering dengan suasana yang lebih rileks	Maret 2021	Penyediaan anggaran di POK 2021
		Pelayanan dan fasilitas sudah baik, informasi publik lebih bervariasi, sehingga lapisan masyarakat bisa menjangkau dan memahami dg mudah	Dibuat konten-konten baru tentang Obat dan Makanan untuk materi di media sosial. kerjasama dengan Dinas Kominfo untuk penambahan follower	Mulai tahun 2021	Membuat konten video perizinan Kerjasama dengan Dinas Kominfo
		Informasi yg beredar di Media Sosial terkait Produk Pangan, Obat, kosmetik jamu yang belum tentu kebenarannya untuk menghindari kesimpangsiuran di masyarakat	Sebagai UPT, klarifikasi tentang suatu hoaks tertentu dilakukan oleh Badan PoM, BBPoM akan segera menyebarkan klarifikasi baru kepada masyarakat melalui media sosial	Januari 2021	Ada menu klarifikasi hoax di website BPOM di Yogyakarta bbpomyogya.pom.go.id
		Bagaimana kalau pelayanan jg ke tempat 2 yg agak pelosok/didesa yg msh jauh dr fasilitas umum, jd dpt menjangkau semua kalangan masyarakat jd istilahnya jemput bola.	Mengintensifkan kegiatan "BBPOM Menyapa" yang telah dimulai di bulan oktober 2020 ke 9 lokasi. Tahun 2021 akan dilanjutkan ke kabupaten.kota / kecamatan dan beberapa desa yang terpilih.	Mulai Maret 2021	Persiapan penjadwalan setelah pandemi mereda
		Lebih banyak lagi informasi yg di share ke masyarakat. Melihat masyarakat perlu sumber yang jelas dan terpercaya	Dibuat konten-konten baru tentang Obat dan Makanan untuk materi di media sosial	Mulai tahun 2021	Membuat konten video perizinan, dan informasi Obat dan Makanan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat		
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Tahun 2020 telah dilakukan FKP 5 kali dan akan dilaksanakan <i>customer gathering</i> dengan suasana yang lebih <i>rileks</i>	Maret 2021	Sudah terlaksana

### 11. Balai Besar POM di Surabaya

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei men-jadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>		
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menambah fitur layanan seperti fitur live chat pada website</li> <li>Menambah personil petugas layanan</li> <li>Meningkatkan kompetensi petugas layanan</li> <li>Menambah frekuensi penyebaran informasi melalui media sosial, media elektronik, dll</li> </ol>	2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan evaluasi berkala pelayanan</li> <li>Menambah frekuensi penyebaran informasi melalui media sosial, media elektronik, dll.</li> </ol>

		<p>5. Melakukan inovasi pertemuan rutin secara daring</p> <p>6. Melakukan inovasi layanan informasi dan konsultasi ke daerah</p> <p>7. Melakukan pemetaan kendala SKI/SKE dan telah melakukan komunikasi/bersurat ke Pusdatin</p>		3. Melakukan pemetaan kendala SKI/SKE
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Mengoptimalkan pemantauan dan evaluasi kinerja layanan melalui kegiatan Rapat Evaluasi Bulanan	2021	Menambahkan agenda evaluasi kinerja pelayanan pada setiap Rapat Evaluasi Bulanan
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Mengoptimalkan program "Pinarak Rek" sebagai wadah konsultasi publik langsung dengan Kepala Balai	2021	Sudah terlaksana

## 12. Balai Besar POM di Serang

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>			
2		Penambahan jumlah petugas, agar pelayanan lebih cepat	Telah dibuat penjadwalan petugas untuk pelayanan publik	Desember 2020	Sudah terlaksana

Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Perlu adanya sistem yang terintegrasi antara pusat dan Balai	Sudah Ada sosialisasi terkait perubahan sistem pendaftaran/ notifikasi untuk importir kosmetik maupun Badan Usaha Kosmetik terkait perubahan Surat pengajuan yang semula ditujukan ke Badan POM, saat ini sudah dilimpahkan ke Balai.	Desember 2020	Sudah terlaksana
	Perizinan dapat dilaksanakan melalui online agar rekomendasi dapat cepat	Penyerahan dokumen persyaratan PSB sudah dapat dikirimkan melalui email dan komunikasi dengan petugas dapat melalui nomor hotline yang aktif selama 24/7	Desember 2020	Sudah terlaksana
	Diharapkan Balai Besar POM di Serang dapat memberikan bimbingan lebih dalam pengawasan distribusi obat (seperti sering mengadakan sosialisasi terkait CDOB secara detail per bab)	BBPOM di Serang memiliki inovasi Baperan (Bedah Peraturan Online) yang merupakan sosialisasi online yang membahas peraturan terkait obat dan makanan. Baperan diadakan setiap bulan dan terbuka untuk umum	Desember 2020	Sudah terlaksana
	waktu pelayanan lebih cepat dan transparan sehingga dapat mengestimasi waktu penyelesaian	Sedang dilakukan pengembangan Aplikasi terkait kemudahan pelayanan Sertifikasi	Desember 2020	<i>On Going</i>
	perlunya kelepatan waktu dan kecepatan pengujian, dengan hasil produk yang di uji dapat ditentukan hasil yang cepat dan tepat tanpa menunggu waktu yang lama, sehingga baik produk yang berbahaya ataupun tidak berbahaya maupun yang akan di patenkan dapat diketahui dengan cepat	BBPOM di Serang mempunyai inovasi pelayanan publik TeRasa Lain (tracking sampel Online) yang merupakan pelayanan pengujian produk dengan waktu satu hari kerja dan dapat dipantau secara online	Desember 2020	Sudah terlaksana
	Waktu pelaksanaan PSB mohon di perjelas dari sejak penerimasn berkas bila memang berlaku 14 hari kerja	waktu 14 HK baru dihitung setelah berkas dinyatakan lengkap. Seringkali berkas yang masuk (khususnyaberkas per email WhatsApp/ dikirim oleh kurir) tidak kasih	Desember 2020	Sudah terlaksana

			lengkap, sehingga waktu perhitungan belum dimulai		
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Triwulan III	Sudah terlaksana	

### 13. Balai Besar POM di Denpasar

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	Kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan	Dibuatkan Flyer atau PDF khusus Persyaratan Pelayanan untuk masing masing pendaftaran pangan olahan terutama ijin edar Pangan Industri Rumah tangga	Dilaksanakan 28 Agustus 2020	Sudah terlaksana
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<b>Pelayanan Informasi dan Pengaduan</b>			
		Mohon disediakan lembar konsultasi dan bisa dibawa pulang seperti yang telah tersedia di BPOM Pusat. Saya percaya pelakunusaha akan makin bertumbuh di Bali. Oleh karena itu	Akan disediakan forum konsultasi yang dapat diisi dan dibawa pulang oleh pelaku usaha/masyarakat, dan juga disediakan meja pelayanan tambahan untuk konsultasi	Akan direalisasikan Oktober 2020	Sudah terlaksana

		mohon disediakan lebih banyak meja konsultasi. Terima kasih.			
		Mohon untuk dipermudah lagi untuk memberikan ijinnya. Agar pemerintah sedianya Membuat PIRT khusus Produk yang berhubungan dengan kosmetik tradisional dan obat tradisional. Kasian pelaku usaha kecil yg memiliki keahlian membuat produk seperti obat tradisional namun keterbatasan modal untuk mengurus ijinnya saja. Bagaimana pelaku usaha kecil bisa maju jika mengurus ijin saja sangat memerlukan persyaratan yg luar biasa.	Telah dilakukan Forum Konsultasi Publik dengan beberapa keputusan : 1. Dibuatkan Flyer atau PDF khusus Persyaratan Pelayanan untuk masing masing pendaftaran pangan olahan terutama ijin edar Pangan Industri Rumah Tangga. 2. Dibuatkan konsultasi publik dengan Badan POM, serta Kementerian kesehatan	FGD dan Forum Konsultasi Publik BBPOM di Denpasar, 19 Agustus 2020	Sudah terlaksana
		Mohon lebih dijelaskan lagi lebih detail mengenai notifikos, semisal kasus saya kemarin ternyata jika ada nama bahan di merk/nama produk harus diisi juga di dalam bahan/ingredients Semoga ini juga lebih dijelaskan agar banyak masyarakat lebih paham dalam notifikos Terimakasih	Pembuatan Brosur Notifikasi kosmetik dan mempublikasikan persyaratan notifikasi	Agustus 2020	Sudah terlaksana
		<b>Pelayanan SKI/SKE</b>			
		Bila ada regulasi baru /Perka Baru BPOM mohon diemail/disosialisasikan ke para produsen yg dibina BPOM setempat.	Telah dilakukan sosialisasi dengan Narasumber BPOM secara daring	Agustus 2020	Sudah terlaksana
		Pemahaman terkait syarat-syarat yang masyarakat tanyakan mohon diperjelas dan mudah dipahami	Dibuatkan flyer atau PDF khusus Persyaratan Pelayanan untuk masing masing pendaftaran pangan olahan terutama SKI/SKE	Agustus 2020	Sudah terlaksana

3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat		
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik	10 Mei 2021	Sudah terlaksana

#### 14. Balai Besar POM di Mataram

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>			
2	Menindaklanjuti saran/ masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Persyaratan layanan informasi (U1):  Kemudahan dalam persyaratan pelayanan	1. Sosialisasi Intensif terkait layanan pihak ke-3 2. jadwal piket petugas pelayanan pengaduan, PNBPN, ULPK dan sertifikasi di Unit Layanan Terpadu (Front Office) BBPOM di Mataram 3. Bimtek untuk petugas pelayanan terkait pelayana	Maret 2021	<i>On Going</i>

			publik seperti <i>public speaking</i> dan pelayanan prima		
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2):  Kemudahan dalam pelayanan dan pemberian informasi		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasi intensif media layanan publik (secara langsung, Medsos, telepon dan SMS)</li> <li>2. Percepatan layanan informasi melalui peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui Sosialisasi Knowledge base contact center Badan POM, SIMPONI dan Perpustakaan online BPOM</li> </ol>	Februari 2021	<i>On Going</i>
	Waktu Penyelesaian (U3): Jangka waktu Percepatan penyelesaian layanan informasi dan pengaduan		Mempercepat layanan pemberian informasi melalui peningkatan kompetensi petugas pelayanan dengan Sosialisasi Knowledge base contact center Badan POM, SIMPONI dan Perpustakaan online BPOM	Maret 2021	<i>On Going</i>
	Jangka waktu penyelesaian layanan pengujian sampel barang bukti narkoba		Percepatan penyelesaian pengujian sampel barang bukti Narkoba dari 3 hari menjadi 1 hari	September 2020	<p>Telah dilakukan perbaikan dengan data dukung sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP POM-06.02/CFM.0/SOP.01/IK.11 7.05, tanggal 26 Juni 2020 tentang Sistem layanan Pengujian Sampel Kepolisian (SiLapol)</li> <li>2. SK Kepala Balai Besar POM di Mataram No.</li> </ol>

				<p>HK.02.02. 117.1172.08. 20.9388 tahun 2020 tanggal 24 Agustus 2020 tentang Implementasi Inovasi Si Lapol di lingkungan Balai Besar POM di Mataram.</p> <p>3. SK Kepala Balai Besar POM di Mataram No. HK.02.02. 117. 1171.08. 20.9387 tahun 2020 tanggal 24 Agustus 2020 tentang Implementasi Inovasi Sijelapp (System Jejak Telusur laporan Pengujian Pihak Ketiga) di Lingkungan Balai Besar POM di Mataram.</p>	
	Biaya/Tarif (U4)	Penyampaian informasi program dukungan terhadap UMKM Obat dan Makanan	<p>Penyebaran Informasi mengenai tarif registrasi produk Obat dan Makanan kepada pelaku usaha dan medsos melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyusunan data base pelaku usaha</li> <li>2. Pembuatan infografis (Materi) tentang tarif registrasi</li> <li>3. Aplikasi Singes</li> </ol>	Februari 2021	<i>On Going</i>
	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)		Melakukan evaluasi pelaksanaan SOP Mikro dan evaluasi layanan informasi dan pengaduan untuk meningkatkan	Maret 2021	<i>On Going</i>

		Layanan informasi dan pengaduan sesuai dengan standar	kecepatan dan kesesuaian pelayanan		
		Penanganan Pengaduan, saran, dan Masukan (U8)  Masih terdapat peredaran produk Obat dan Makanan yang beredar belum memenuhi persyaratan standar antara lain Kosmetika tanpa ijin edar dan pemenuhan standar higiene sanitasi di sarana pangan siap saji.	1. Melakukan aksi penertiban kosmetika ilegal TIE oleh Bidang Pemeriksaan  2. Melaksanakan KIE/ sosialisasi terkait <i>higiene sanitasi</i> (laik sehat) kepada pedagang PKL (pedagang kreatif lapangan) bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota setempat secara daring dan luring	Juni 2021	<i>On Going</i>
		Sarana dan Prasarana (U9)  Penyediaan area tunggu untuk sopir/pengantar	Meningkatkan sarana dan prasarana di layanan publik seperti area tunggu di dekat area parkir kendaraan	Maret 2021	<i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/ inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP)		4 Maret 2021	Sudah terlaksana

### 15. Balai Besar POM di Pontianak

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut			Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)			(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>• Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>				
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Layanan Pengujian	Persyaratan untuk pemeriksaan sarana produksi agar lebih dimudahkan lagi	Melakukan sosialisasi persyaratan yang lebih intens kepada pelaku usaha (Via WA, Website, Media Sosial)	TW I 2021	Telah dilakukan konfirmasi detail saran kepada pelanggan dan telah diperoleh masukan yaitu permohonan penyederhanaan form 166.
			Untuk selalu menyediakan tempat cuci tangan sabun dan tisu setiap sebelum memasuki area kerja atau kantor	Sudah disediakan tempat cuci tangan sabun dan tisu di depan pintu masuk kantor sejak April 2020	Sudah disediakan sejak April 2020	Sudah ada (dokumentasi terlampir)
		Penyetoran biaya uji memakan waktu, karena harus disetorkan ke Bank BNI dan Pegawai BNI terbatas dan lama dalam menerima setoran tersebut dan sebaiknya ada loket sendiri di Kantor BBPOM di Pontianak	1. Sudah bekerja sama dengan pihak Bank untuk pengadaan mesin EDC ( <i>Electronic Data Capture</i> ) 2. Melakukan sosialisasikan kepada pelanggan terkait Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis	TW I 2021	Proses penajakan pengadaan mesin EDC di BBPOM di Pontianak dengan pihak Bank Mandiri cabang Pontianak	

			dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku di Badan POM			
			Pengujian yang dilakukan oleh Polri sebaiknya tanpa biaya karena digunakan untuk kepentingan penyidikan bukan kepentingan bisnis	Melakukan sosialisasi kepada Polda dan Polres tentang Penarikan PBNP merupakan amanat Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku di Badan POM	TWI 2021	Telah disampaikan pada saat audiensi dengan Kapolres Kubu Raya 29 Desember 2020 (dokumentasi terlampir)
	Layanan Pengaduan	Tingkatkan dan kembangkan layanan publik yang ada, dengan memberikan informasi detail setiap layanan yang diberikan melalui Portal BPOM (Web/Situs)	Melengkapi informasi pada fitur "Layanan Publik yang ada dalam subsite <a href="http://pontianak.pom.go.id">pontianak.pom.go.id</a>	TW I 2021	Inventarisasi jenis layanan dan desain fitur	
		BPOM menindak Depot air isi ulang yang beredar luas dan bebas menjual produknya sampai menggunakan bak terbuka (Pick Up) keliling dan menitip produknya di toko, mini market dan warung warung terutama di daerah kami yaitu Putussibau Kab. Kapuas Hulu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinasi dengan lintas sektor terkait</li> <li>2. Melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha</li> <li>3. Membuat surat edaran berupa himbauan kepada sarana distribusi untuk tidak menerima titipan produk depo air minum isi ulang</li> </ol>	TW I 2021	<i>On Going</i>	

		<p>Persyaratan pengajuan BPOM untuk Pengusaha kecil semakin dipermudah atau setidaknya ada program khusus yang membantu pengusaha untuk memenuhi persyaratan yang ada karena tergolong sangat ribet untuk sekelasan homemade</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan sosialisasi tentang persyaratan untuk mendapatkan izin Badan POM dan diskon PNBP bagi pelaku usaha pangan pangan.</li> <li>2. Melakukan sosialisasi adanya kuota sampling khusus kepada Pelaku Usaha UMKM (pelaku usaha yang sudah melakukan PSB)</li> </ol>	TW I 2021	<p>Pelanggan telah dihubungi untuk konfirmasi mengenai saran yang diberikan. Pada intinya adalah memohon persyaratan sarana agar lebih sederhana. (30 Desember 2020)</p>
		<p>Masyarakat kurang informasi mengenai prosedur permohonan legalitas produk rumah tangga. Prosedur sudah baik, dokumen lengkap tapi cukup rumit warga mesti bolak balik urus yang kurang, dan butuh waktu berbulan-bulan proses sampai penerbitan izin edar, sehingga kadang maklum juga banyak warga yang tidak mau urus legalitasnya karena masih rumit dan kendala waktu.</p>	<p>Menyempurnakan template pada nomor WA ULPK (WA Bisnis) berupa pemberian semua Link informasi layanan publik Badan POM sehingga pelanggan dapat langsung memilih sesuai kebutuhan, yang akan otomatis langsung terkirim pada pelanggan.</p>	TW I 2021	<p>Telah dibuatkan WA bisnis: <i>follow this link to view our catalog on WhatsApp:</i>  <a href="https://wa.me/c/082255470600">https://wa.me/c/082255470600</a></p>

3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat		
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	1. Melakukan sosialisasi tentang persyaratan untuk mendapatkan izin Badan POM dan diskon PNBP bagi pelaku usaha pangan pangan. 2. Melakukan sosialisasi adanya kuota sampling khusus kepada Pelaku Usaha UMKM (pelaku usaha yang sudah melakukan PSB)	TW I 2021	Sudah terlaksana

#### 16. Balai Besar POM di Palangka Raya

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	1. Meningkatkan sarana dan prasarana penunjang layanan publik seperti menyediakan pojok bermain dan pojok baca 2. Menyediakan sarana toilet bagi konsumen berkebutuhan khusus 3. Menyediakan media informasi elektronik bagi konsumen	Akhir Semester tahun 2021	Rancangan denah/layout ruang layanan publik yang menyediakan standar minimum sarana dan prasarana penunjang
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Optimalisasi penggunaan media sosial (subsite, facebook, instagram, dan twitter) BBPOM di Palangka Raya dalam rangka publikasi	Akhir Triwulan I	Membentuk tim media sosial BBPOM di Palangka Raya
		Memberikan layanan pengujian pihak ketiga dengan tujuan khusus	Februari tahun 2021	Sosialisasi Jenis layanan pengujian pihak ketiga BBPOM di Palangka Raya

				melalui media sosial BBPOM di Palangka Raya
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap hasil Survey Kepuasan Masyarakat setiap bulannya sebagai dasar untuk menetapkan tindak lanjut dalam upaya perbaikan dan peningkatan/inovasi berkelanjutan kualitas layanan publik BBPOM di Palangka Raya	Awal Maret 2021	Menunjuk PIC yang bertanggung jawab dalam monitoring dan evaluasi bulanan
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama SKPD Kabupaten/Kota serta Propinsi Kalimantan Tengah sebagai wadah aspirasi dan masukan dalam peningkatan kinerja pengawasan obat dan makanan di propinsi Kalimantan Tengah	Maret 2021	Sudah terlaksana

### 17. Balai Besar POM di Banjarmasin

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	Melakukan upaya peningkatan pelayanan	Desember 2021	Belum
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Menyediakan mesin EDC untuk pembayaran biaya pengujian	Mei 2021	Belum
		Menempatkan pegawai di depan loby, melakukan pelatihan untuk petugas frontliner	April 2021	Sudah
		Pelayanan pengujian sampel barang bukti kepolisian diberi pilihan 3x24 jam dan 1x24 jam	Mei 2021	Belum

3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monev kinerja pelayanan	Juli 2021- Januari 2022	Belum
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan FKP	Juli 2021	Sudah terlaksana

### 18. Balai Besar POM di Samarinda

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>• Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>		
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<p><b>Tarif/ Biaya Uji dinilai terlalu mahal</b></p> <p>1. Dilakukan sosialisasi dan pemberian informasi kepada <i>customer</i> bahwa Tarif Pelayanan Publik mengacu pada Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 2017, dan dijelaskan kepada <i>customer</i> bahwa tarif pengujian relatif mahal karena harga-harga reagen yang digunakan dalam proses pengujian mahal karena sebagian besar reagen adalah produk import. Selain itu juga diberikan rekomendasi memilih metode pengujian dengan tarif yang disesuaikan dengan anggaran <i>customer</i>.</p>	Desember 2020	Telah dilakukan sosialisasi tarif uji sesuai PP No.32 Tahun 2017 melalui pencetakan brosur, media social dan media Kiosk di ruang Layanan Publik dan juga sosialisasi secara pelanggan tentang dasar pengenaan tarif uji.

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		<p>2. Melakukan publikasi informasi prosedur dan biaya layanan pengujian melalui media sosial, pencetakan brosur informasi tarif uji, dan penyampaian informasi melalui media Kiosk di ruang Layanan Publik</p>		
		<p><b>Meningkatkan koordinasi dan advokasi dengan pemerintah daerah (provinsi dan Kota/kab) serta OPD dan stakeholder terkait.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperbaharui Mou/PKS dengan OPD Kab/ Kota di Prov. Kaltim</li> <li>2. Mendorong terbentuknya SK Tim Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Obat dan Makanan di Kab/kota di Prov Kaltim</li> <li>3. Meningkatkan koordinasi ke OPD sebelum kegiatan pemberdayaan masyarakat dilaksanakan</li> </ol>	Desember 2021	<p>Ada 4 PKS yang akan ditandatangani di 2021 :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PKS dengan BNN</li> <li>2. PKS dengan Pemkab Kukar</li> <li>3. PKS dengan IAIN Samarinda</li> <li>4. PKS dengan UMKT Samarinda</li> </ol> <p>SK Tim Koordinasi yang terbentuk 2019-2020:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prov. Kaltim</li> <li>2. Balikpapan</li> <li>3. Kutai Timur</li> <li>4. PPU</li> <li>5. Berau</li> </ol>
		<p><b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan cek list persyaratan registrasi untuk mempermudah konsumen/pelaku usaha dalam menyiapkan persyaratan registrasi</li> <li>2. Memberikan informasi terkait alur layanan sertifikasi lewat subsite bbpomsamarinda.com, menu: Kepoin BPOM, klik info tentang Obat, Obat Tradisional, Kosmetik dan Pangan dan dimasukkan ke MKiosk untuk diakses konsumen yang datang</li> <li>3. Melakukan pendampingan terhadap pelaku usaha</li> </ol>	Februari 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Update Cek list persyaratan registrasi Pangan, Kosmetik dan OTSK</li> <li>2. Subsite Kepoin sudah tersedia di subsite bbpomsamarinda.com dan akan diintegrasikan ke MKiosk</li> </ol>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		<p><b>Meningkatkan kecepatan layanan informasi dan pengaduan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kapasitas dan kompetensi petugas melalui pelatihan internal dan eksternal</li> <li>2. Monev kartu kendali layanan pengaduan dan SOP Tindak Lanjut Pengaduan sesuai timeline dan SLA</li> <li>3. Monev terintegrasi antar bidang terkait yang menindaklanjuti pengaduan</li> </ol>	Desember 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelatihan internal untuk tahun 2021 belum ada. Yang sudah dilaksanakan bulan Januari, April, Juni dan November 2020</li> <li>2. Monev kartu kendali sudah ada sesuai SOP Tindak Lanjut Pengaduan dan sudah berjalan di tahun 2020 dan akan dilanjutkan di 2021</li> </ol>
		<p><b>Meningkatkan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;</b></p> <p>Meningkatkan kompetensi petugas layanan publik melalui diseminasi pelatihan dan aplikasi pertanyaan petugas yg akan dibahas bersama menjadi jawaban untuk konsumen.</p>	April-Desember 2021	Diseminasi Pelatihan 2021 belum ada
		<p><b>Sarana dan Prasarana Layanan Publik Dilengkapi</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan sarana-prasaran penggunaan layanan difabel (Penyediaan step lobby ramp pegangan tangga masuk ruang layanan publik, tempat parkir dll)</li> <li>2. Pengadaan sarana publikasi jam layanan dan jenis layanan melalui <i>Running Text</i> di depan Ruang Layanan Publik.</li> <li>3. Pengadaan Rak Brosur untuk peningkatan layanan publik</li> <li>4. Pengadaan Mesin Antrian dan Kiosk untuk akses informasi terkait registrasi dan peraturan terkait.</li> </ol>	<p>Agustus 2020</p> <p>Oktober 2020</p> <p>Oktober 2020</p> <p>Desember 2020</p>	Telah diadakan peningkatan sarana prasarana pelayanan publik (Layanan Difabel, <i>Running Text</i> , Rak Brosur dan Kiosk)

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat		
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan Lintas Sektor dan Stakeholder	2 Desember 2020	Telah dilaksanakan

### 19. Balai Besar POM di Manado

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut			Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)			(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	-	-	-	-	-
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	1. PARAMETER Pengujian di tambahkan dan sekiranya bisa membuka lagi pelayanan sampling di BBPOM Kota Manado.	1. Penambahan Parameter uji yang dibutuhkan Pelanggan	1. Menginventarisasi parameter uji yang belum dapat dilakukan	Maret 2021	Telah berkomunikasi dengan P3OMN Terkait Baku Pemandang

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
		<p>2. Mohon dilengkapi alat pembanding yang belum ada</p> <p>3. Agar supaya pengujian sampel baik sabu atau obat keras, kalau bisa hasilnya lebih cepat karena bagi kami penyidik kecepatan hasil laboratorium sangat membantu dalam hal penanganan perkara</p> <p>4. Secara umum kami penyidik dari Polresta Manado sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BPOM Manado. Sekedar masukan saja, kami hanya mengalami kendala dalam melakukan uji dari barang bukti tembakau gorila (narkotika sintetis) yang hanya tersedia di labkrim makassar, kami berharap untuk kedepannya pihak BPOM Manado sudah bisa memfasilitasi alat uji tersebut</p>	<p>sesuai dengan ruang lingkup pengujian pangan olahan</p> <p>2. Mengadakan baku pembanding yang belum ada</p> <p>3. Mengupayakan pengujian dilakukan secepatnya</p> <p>4. Mengadakan baku pembanding tembakau gorilla dan Metode Analisisnya</p>	<p>2. Menginventarisasi baku pembanding yang belum ada dan membuat permintaan ke P3OMN</p> <p>3. Membuat penugasan kepada penguji di hari sabtu</p> <p>4. Membuat surat ke P3OMN terkait pengujian tembakau gorilla</p>	<p>Maret 2021</p> <p>Maret 2021</p> <p>Maret 2021</p>	<p>yang dibutuhkan untuk Uji Ganja Gorila, Ternyata P3OMN Tidak Memiliki Baku Uji tersebut dan disarankan untuk Bermohon ke BNN</p> <p>P3OMN Terkait Baku Pembanding yang dibutuhkan Untuk Uji Ganja Gorila, Ternyata P3OMN Tidak Memiliki Baku Uji tersebut dan disarankan untuk Bermohon ke BNN</p>
		<p>Kalau bisa layanan pengujian kategori low risk diberikan diskon 50%. Atau ada beberapa parameter diberikan keringanan potongan misalnya 20-30%. Untuk Registrasi Pangan Olahan di sistem eregbpom, MD Produk</p>	<p>Biaya Pengujian diberikan keringanan dikarenakan efek pandemi</p>	<p>Keringanan biaya pengujian hanya berlaku bagi pelaku UMKM (Mikro). Hal ini perlu dikomunikasikan ke palanggan secara baik.</p>	<p>Harus dilakukan mulai bulan Februari</p>	<p>1. Sosialisasi Internal terkait Keringanan Biaya Bagi UMKM dan Teknisnya</p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut			Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)			(4)	(5)
		Pangan Baik High Risk Maupun Low Risk kalau boleh terkait dokumen dll di daerah saja, dari BPOM Pusat hanya melakukan verifikasi data tambahan di sistem e-registrasi BPOM. Terima Kasih.				2. Diinformasikan syarat-syarat apa saja bagi pelanggan/UM KM apa yang diperlukan untuk uji laboratorium dan pendaftaran MD
	Antrian pendaftaran penelitian dipercepat	Permohonan izin magang penelitian bagi mahasiswa dari Universitas.	1. Pelaksanaan magang dilakukan berdasarkan Petunjuk Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dan Penelitian di Lingkungan BPOM. 2. Penyampaian informasi komprehensif kepada pemohon terkait PKL dan Penelitian. 3. Kelengkapan informasi awal kontak person pemohon sebagai persyaratan	Februari 2020	-	

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
		<p>1. Bahwa setiap layanan diharapkan petugas selalu membangun komunikasi dengan penerima jasa layanan agar target dan hasil layanan dapat diinformasikan pada kesempatan pertama kepada penerima jasa layanan lewat sistem atau lewat telepon penerima jasa layanan yang sudah diberikan dalam permintaan surat sehingga penerima jasa layanan tidak menunggu karena tidak semua penerima jasa layanan tahu akan sistem layanan yg ada di BPOM, terima kasih.</p> <p>2. Perlu ditingkatkan untuk aplikasi online nya</p>	<p>Front liner termasuk petugas layanan informasi belum sepenuhnya dapat memahami dan mengakses sistem layanan pengujian yang ada.</p>	<p>1. Petugas Admin agar disiplin dalam menginput hasil uji</p> <p>2. Sosialisasi kembali Penggunaan Saplikasi Simpel Sampel bagi petugas layanan informasi secara menyeluruh</p> <p>3. Mekanisme komunikasi hasil uji melalui pemberian akses monitoring kepada seluruh petugas layanan informasi.</p> <p>4. Penyempurnaan sistem otomatisasi status pelayanan yang lebih meminimalkan human error, sehingga informasi status lebih akurat.</p>	<p>Februari 2021</p>	<p>1. Mengintensifkan komunikasi internal terkait penyampaian hasil uji laboratorium kepada customer</p> <p>2. Penyediaan akses aplikasi Simpel Sampel kepada seluruh petugas pelayanan.</p>
		<p>Saran saya sebaiknya untuk permintaan kami mengenai saksi ahlinya saja cepat di tanggap.</p>	<p>Permohonan Saksi Ahli</p>	<p>1. Setiap Pemohon meninggalkan no kontak yang dapat dihubungi dan juga pemohon diberikan no kontak balai 081281969799 untuk dapat berkomunikasi</p> <p>2. Bila ada petugas yang ditunjuk, Bidang Penindakan agar</p>	<p>Juni 2021</p>	<p>Telah dibangun system komunikasi yang efektif terkait permohonan saksi ahli dengan koordinator saksi ahli, serta menginfokan kepada</p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut			Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)			(4)	(5)
				menginformasikan ke Infokom sehingga dapat dikomunikasikan dengan pelanggan (kalau bisa dibuat buku kontrol di Infokom)		pemohon maks 1 hari setelah permohonan diajukan
		Untuk <i>security</i> diberikan pengetahuan walau hanya sedikit tentang BPOM, supaya bisa jelaskan dan mengarahkan pelanggan ke meja pelayanan yang sesuai.	Penetapan mekanisme penerimaan layanan di garda terdepan. Sekuriti tidak di posisikan sebagai pengarah/pemberi informasi awal layanan, melainkan resepsionis untuk menghindari misinformasi	1. Penyusunan mekanisme penerimaan dan standar pelayanan kepada resepsionis. 2. penjadwalan petugas dan komunikasi internal untuk menghindari kekosongan petugas resepsionis di masa pandemi.	Februari 2021	Telah adanya mekanisme komunikasi internal pemastian adanya resepsionis jaga, melalui WAG penanggungjawab dan petugas-petugas resepsionis.
		1. Meningkatkan dalam pemberian informasi-informasi penting melalui media sosial yang dikelola secara teratur 2. Kiranya dapat diberikan kembali sosialisasi, informasi ke sekolah-sekolah karena jenis makanan yang kian bertambah kemudian pendidik dan tenaga kependidikan serta peserta didik yang berganti.	Pemberian Informasi agar dilakukan lebih aktif dengan jangkauan yang luas	Penyebaran informasi melalui Media Sosial dan membuat ILM di Radio dan Media Cetak Luar Ruang. Membangun inovasi terkait konten yang lebih komunikatif.	Februari 2021	1. Perencanaan Penyebaran informasi telah dilakukan dan dibuat secara berkala tiap bulan 2. Pembuatan Konten yang lebih komunikatif

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut			Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)			(4)	(5)
		<p>Adanya informasi terbaru yang belum diketahui.</p> <p>3. Layanan perlu disampaikan sampaikan secara berkelanjutan, dan semakin gencar agar pemahaman masyarakat tentang obat dan makanan semakin berdampak positif terutama dalam situasi pandemi perlu menjaga imunitas tubuh. Termasuk bahan pangan yang sehat bagi masyarakat terutama anak usia sekolah walau masih belajar di rumah. Termasuk memberi layanan dan pengawasan makanan kemasan di warung kecil yang mungkin sudah kadaluarsa. Terimakasih, salam sehat.</p>				masih dalam penyusunan konsep dan kebutuhan teknologi yang dibutuhkan
		<p>Untuk Registrasi Pangan Olahan di sistem eregpbom, MD Produk Pangan Baik <i>High Risk</i> Maupun Low Risk kalau boleh terkait dokumen dan lain-lain di daerah saja, dari BPOM Pusat hanya melakukan verifikasi data tambahan di sistem e-registrasi BPOM. Terima Kasih</p>	<p>Proses Permohonan izin edar agar dapat dilakukan sepenuhnya di balai untuk evaluasi dokumen sehingga pelanggan mudah berkomunikasi bila ada masalah.</p>	<p>Proses registrasi sebagaimana tercantum dalam SOP dan juknis, berada dalam kewenangan Badan POM pusat dimana UPT berperan dalam memberikan rekomendasi dan menjadi salah satu bagian dari tim evaluator. Usulan untuk memusatkan proses</p>	<p>Februari 2021</p>	<p>Sudah divalusi dan dikomunikasikan ke pusat</p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
			Sementara untuk BPOM Pusat hanya melakukan verifikasi data tambahan di sistem e-registrasi BPOM	registrasi ke UPT akan dikomunikasikan ke Badan POM Pusat dan Balai Besar POM di Manado akan memberikan upaya sebesar-besarnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelaku usaha yang akan meregistrasi produknya		
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat				
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP)		12 Maret 2021	Telah dilaksanakan	

## 20. Balai Besar POM di Makassar

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>			
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<p>Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (service delivery), yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Persyaratan;</li> <li>Sistem, mekanisme dan prosedur;</li> <li>Jangka waktu penyelesaian;</li> <li>Biaya/tarif;</li> <li>Produk Pelayanan;</li> <li>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menyiapkan materi dalam bentuk banner, poster, brosur ataupun dalam bentuk lainnya terkait komponen penyampaian pelayanan (service delivery), yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>Persyaratan;</li> <li>Sistem, mekanisme dan prosedur;</li> <li>Jangka waktu penyelesaian;</li> <li>Biaya/tarif;</li> <li>Produk Pelayanan;</li> <li>Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Lobby / Ruang Tunggu Konsumen;</li> </ol> </li> <li>Mempublikasikan di media sosial (IG, FB, Twitter) terkait komponen penyampaian pelayanan (service delivery), yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>Persyaratan;</li> </ol> </li> </ol>	<p>Januari – Maret 2021</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Telah dipasang materi dalam bentuk banner, poster, brosur terkait pelayanan (service delivery), yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>Persyaratan;</li> <li>Sistem, mekanisme dan prosedur;</li> <li>Produk Pelayanan;</li> <li>Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Lobby/Ruang Tunggu Konsumen</li> </ol> </li> <li>Telah dipublikasikan <ol style="list-style-type: none"> <li>Persyaratan;</li> <li>Sistem, mekanisme dan prosedur;</li> <li>Produk Pelayanan;</li> <li>Penanganan pengaduan, saran dan masukan di media sosial (IG, FB, Twitter) BBPOM Makassar</li> </ol> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Sistem, mekanisme dan prosedur;</li> <li>c. Jangka waktu penyelesaian;</li> <li>d. Biaya/tarif;</li> <li>e. Produk Pelayanan;</li> <li>f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan</li> </ul>		
	Melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana pelayanan publik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan penataan ulang ruangan ULPK (Lobby/Ruang Tunggu Konsumen)</li> <li>2. Menyiapkan sarana dan prasana khusus untuk penyandang disabilitas</li> <li>3. Melakukan perbaikan terhadap sarana penunjang pelayanan publik (toilet, tempat parkir, ruang bermain anak, ruang laktasi dan lainnya)</li> </ol>	Januari – Maret 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah dilakukan penataan ulang ruangan ULPK (Lobby / Ruang Tunggu Konsumen)</li> <li>2. Telah disiapkan loket pelayanan, kursi roda, tempat parkir dan toilet khusus bagi penyandang disabilitas</li> <li>3. Telah dilakukan perbaikan secara berkala terhadap sarana penunjang pelayanan publik (toilet, tempat parkir, ruang bermain anak, ruang laktasi dan lainnya)</li> </ol>
	Meningkatkan kompetensi petugas layanan publik	Mengikuti pelatihan terkait pelayanan publik	Tahun 2021	Penyusunan rekomendasi pelatihan bagi petugas pelayanan publik untuk Tahun 2021
	Penyesuaian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan tatanan normal baru	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjalankan protokol kesehatan secara ketat dan disiplin di setiap aktivitas pelayanan publik</li> </ol>	Januari – Maret 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah disiapkan tempat cuci tangan dan handsanitizer serta himbauan untuk menjaga jarak</li> </ol>

			2. Memaksimalkan pelayanan publik secara daring		2. Konsultasi secara daring via sarana komunikasi telpon/whatsapp melalui nomor 085211111533 dan media sosial BBPOM Makassar yaitu Instagram, Facebook dan Twitter.
		Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan /peningkatan mutu pelayanan	Melaksanakan tindak lanjut sesuai dengan saran /masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan /peningkatan mutu pelayanan	Tahun 2021 /Disesuaikan dengan saran/masukan yang disampaikan	Sudah terlaksana tindak lanjut secara berkala sesuai dengan saran/masukan yang disampaikan
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Telah diselenggarakan forum konsultasi publik dalam rangka penyusunan standar pelayanan Publik BBPOM Makassar tahun 2021 pada tanggal 5 April 2021		Juni 2021	Sudah terlaksana

## 21. Balai POM di Jayapura

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>			
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Kemudahan proses pembayaran	Akan dilakukan pengkajian terhadap usulan penyediaan alat pembayaran di BBPOM	TW III 2021	<i>On Going</i>
		Percepatan timeline pengujian	Timeline pengujian akan direview pada Kaji Ulang Manajemen Bidang Pengujian	TW III 2021	<i>On Going</i>
		Proses komunikasi via telepon	Sosialisasi alur pelayanan publik	TW III 2021	<i>On Going</i>
		Pelayanan berbasis online	Pembangunan aplikasi pelayanan publik berbasis online	TW III 2021	<i>On Going</i>
		Sosialisasi peraturan terkait perijinan	Sosialisasi terkait perijinan	TW III 2021	<i>On Going</i>
		Biaya pengujian terlalu mahal	Sosialisasi biaya uji	TW III 2021	<i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan forum konsultasi publik	TW III 2021	Sudah terlaksana	

## 22. Balai POM di Jambi

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	Melakukan monev dan upaya perbaikan setiap 3 bulan sekali terhadap penilaian untuk setiap unsur pelayanan	Maret 2021-Desember 2021	Sedang dilakukan persiapan pelaksanaan kegiatan	
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Pengujian			
		Semoga pelayanan lebih ditingkatkan	Melengkapi ruang pelayanan publik dengan mesin antrian	TW II	
		Agar ruang tunggu pelayanan diberikan air mineral	Penyediaan air mineral dan permen, minuman ringan	TW II	
		Sangat baik	Mempertahankan pelayanan yang sudah ada	TW I -TW IV	
		Petugas pelayanan sebaiknya berpakaian rapi dan menggunakan atribut kantor seperti sepatu, id card, dll.	Memastikan petugas pelayanan menggunakan id card, sepatu dan berpakaian sopan dan rapi	TW I	
		Karyawan staf BPOM ramah dan sopan saya sangat suka, Terima Kasih. Semoga Wabah Pandemi Covid 19 ini cepat berlalu, Aminn	Mempertahankan sikap dan perilaku sesuai ketentuan	TW I -TW IV	
		Kalau memungkinkan one day service, sehingga tidak menunggu hingga keluarhasil untuk meminimalisir pengeluaran biaya perjalanan dinas	Timeline pengujian tergantung parameter uji / metode uji yang digunakan masingmasing sampel, dan menginformasikan kepada pelanggan mengenai time line hasil	TW I	

		uji yang tertuang pada standar pelayanan		
	Untuk setiap hasil pengujian jika hasil telah keluar agar segera diinformasikan kepada pihak pengirim sampel.	Menginformasikan kepada pelanggan bahwa time line pengujian dapat dilihat melalui aplikasi Si Track dan menginformasikan melalui Whatsapp / Telepon	TW I	
	Dimohon kepada petugas menempelkan atau adanya informasi digital tentang informasi produk Membuat daftar biaya pengujian sesuai PP no 32 Tahun 2017 tentang PNBP di lingkungan Badan POM dan disampaikan di ruang pelayanan publik / TW I dan besarnya biaya pengujian laboratorium suatu produk	Membuat daftar biaya pengujian sesuai PP no 32 Tahun 2017 tentang PNBP di lingkungan Badan POM dan disampaikan di ruang pelayanan publik / lobi	TW I	
	Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan			
	Pelayanan ramah dan jelas	Mempertahankan pelayanan yang sudah baik	TW I -TW IV	
	Sangat bermanfaat	Mempertahankan pelayanan yang sudah baik	TW I -TW IV	
	Sudah baik pertahankan pelayan	Mempertahankan pelayanan yang sudah baik	TW I -TW IV	
	Pelayanan sudah cukup baik	Mempertahankan pelayanan yang sudah baik	TW I -TW IV	
	Ditambah fasilitas charger HP	Ruang pelayanan akan disediakan rak charger HP	TW I -TW IV	

3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan publikasi inovasi pelayanan publik yang dimiliki Balai POM di Jambi dan memantau hasil penggunaannya oleh masyarakat melalui nilai dari setiap unsur pelayanan publik per semester	Maret 2021-Desember 2021	Sedang dilakukan persiapan pelaksanaan kegiatan
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Akan diselenggarakan FKP bagi masyarakat dan stakeholder terkait yang menerima pelayanan publik Balai POM di Jambi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen	Maret 2021-Desember 2021	Sudah terlaksana

### 23. Balai POM di Bengkulu

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>			
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Persyaratan dan Produk spesifikasi jenis pelayanan	Membuat buku pintar pelayanan publik BPOM di Bengkulu	Februari 2021	Penyusunan isi buku pintar
		Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pelatihan design grafis petugas infokom</li> <li>Sosialisasi e-reg produk OT, kos dan pangan untuk petugas infokom dengan narasumber dari seksi pemeriksaan</li> </ol>	Januari 2021	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sosialisasi layanan pengaduan, saran dan masukan melalui media sosial BPOM di Bengkulu	Maret 2021	<i>On Going</i>
		Sarana dan Prasarana	Pergantian kursi konsumen di ruang pelayanan publik	Februari 2021	<i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Telah dilaksanakan Forum Komunikasi dan Konsultasi Pelayanan Publik dengan tujuan umum BPOM di Bengkulu agar meraih predikat WBK pada tahun 2020	02 September 2020	Telah dilaksanakan	

#### 24. Balai POM di Batam

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>• Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>		
2		1. Membuat layanan pengujian melalui whatsapp/ telepon	Februari 2021	<i>On Going</i>

Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	2. Membuat sertifikat hasil uji yang dilengkapi dengan QR Code untuk menjamin kerahasiaan dan legalitas hasil uji	Januari 2021	Per Januari 2021 sudah dilakukan penerapan QR code pada sertifikat hasil uji	
	3. Membuka kembali tenan Balai POM di Batam di Mall Pelayanan Publik Kota Batam			
	Pengujian			
	Mohon agar pada hari libur tetap ada pelayanan untuk pengujian narkotika dikarenakan dalam pembuktian perkara pidana narkotika ada batasan waktu bagi penyidik Polri.	Untuk saat ini belum bisa terpenuhi karena terkait kecukupan SDM dan adanya pandemic covid19 (WFH/WFO penguji), saat ini diatasi dengan memberikan informasi terkait waktu dan jam pelayanan pengujian di BPOM Batam		
	Pelayanan petugas sangat baik. Lama waktu pengujian dan pengiriman hasil supaya lebih dipercepat lagi	Melakukab monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengujian dan pelaporan sampel pihak ketiga		
	SKI/SKE			
	Berharap BPOM yg di MPP sistem terkoneksi dengan BPOM yg di nongsa jadi pengambilan dokumen SKE bisa diambil di MPP	Akan berkomunikasi dengan sarana yang mengurus SKE untuk disesuaikan jadwal pengambilan SKE di MPP		
	Tolong lebih sering lagi untuk sidak produk <sup>2</sup> illegal dan produk <sup>2</sup> yg menggunakan kemasan tidak sesuai dgn ketentuan BPOM yang saat ini masih banyak beredar di pasar. Dan mohon para pelakunya ditindak tegas supaya ada efek jera Terima kasih	Balai POM di Batam tetap melakukan pengawasan rutin terhadap sarana dan produk sesuai ketentuan		
Tingkatkan standar pelayanan waktu	Monitoring agar pelayanan dilakukan sesuai standar waktu			

		Layanan Informasi dan Pengaduan			
		Setiap petugas dari bpom sudah sangat jujur dalam pelayanan dan pengarahannya. Saran perlu digali info": dari lokasi./ daerah tertentu di btm dlm hal pengawasan semua izin pbf apotek/toko obat secara lengkap jangan sampai ada apotek/ toko obat izin kadaluarsa	Disampaikan ke Substansi pemeriksaan sebagai masukan dalam penyusunan rencana pemeriksaan sarana distribusi obat dan makanan Substansi Pemeriksaan berkoordinasi dengan Dinas terkait untuk data perizinan sarana dan dijadwalkan pengawasa ke sarana yang habis masa berlaku izin sesuai Analisa resiko		
		Senang sekali apabila diinfokan lagi tentang pelaksanaan penyuluhan maupun pelatihan yg diadakan BPOM batam	Penyuluhan/penyebaran informasi selain dengan tatap muka juga dilakukan melalui media sosial Balai POM di Batam seperti Instagram/facebook		
		saran klu bisa di infokan atau sosialisasikan untuk peraturan yg berhubungan dgn perizinan ke apoteker fresh graduate terimakasih	Terkait peraturan yang berhubungan dengan obat dan makanan dapat diakses melalui jdih.pom.go.id		
		Perlu disosialisasikan lagi website, youtube dan medsos lainnya terkait pelayanan di BPOM Batam. Agar masyarakat tidak perlu bolak balik ke kantor ataupun menelepon. Di website agar dibuat informasi yang lengkap terkait prosedur pelayanan agar lebih memudahkan.	Publikasi Standar Pelayanan Publik Balai POM di Batam melalui media sosial, website, media luar ruang/videotron dan media cetak (koran, leaflet, booklet)		
		1. Memberikan suatu alur adminitrasi yang valid, sehingga si pelanggan dapat mempersiapkan berkas tidak berulang-ulang 2. memfasilitasi	Publikasi Standar Pelayanan Publik Balai POM di Batam melalui media sosial, website, media luar ruang/videotron dan media cetak (koran, leaflet, booklet).		

		<p>pembuatan berkas kepada pelanggan, sehingga pelanggan tidak kebingungan dalam pemenuhan kelengkapan berkas. 3. sistem jemput bola kepada pelanggan yang ingin membuat izin BPOM/ tanpa pelanggan datang ke kantor. 4. membuat Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 188 Jenis Pelayanan Saran/Masukan iven izin Bpom secara berkala, sehingga dapat memotivasi UKM untuk membuat izin demikian terima kasih kurang lebihnya saya mohon maaf yang sebesar besarnya.</p>	<p>Poin 2,3,4 disampaikan ke substansi pemeriksaan untuk ditindaklanjuti; tindak lanjut dari substansi pemeriksaan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah dibuat daftar berkas yang diperlukan untuk pendaftaran. Apabila sarana mengalami kebingungan disediakan layanan konsultasi sertifikasi via whatsapp +62 822-8204-9135</li> <li>2. Telah dilakukan pendampingan dengan jemput bola ke sarana UMKM namun masih terkendala dengan data UMKM yang belum lengkap/tidak dapat dihubungi. Balai POM di Batam akan berkoordinasi dengan instansi terkait untuk melengkapi data UMKM</li> <li>3. Substansi Pemeriksaan akan membuka layanan sertifikasi berkolaborasi dengan KIE melalui pameran yang diikuti oleh Substansi Informasi dan Komunikasi</li> </ol>		
		<p>Sebaiknya pelayanan di Mall Pelayanan Publik dapat diaktifkan kembali agar lebih mudah dijangkau oleh para konsumen / pelaku usaha.</p>	<p>Layanan di Mall Pelayanan Publik dibuka kembali mulai 16 Maret 2021</p>		
		<p>Pelayanan agar diberikan lebih cepat</p>	<p>Penyusunan dan publikasi standar pelayanan publik Balai POM di Batam, salah satu komponennya adalah waktu pelayanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Informasi tidak memerlukan rujukan: 1 hari</li> <li>2. Layanan informasi memerlukan rujukan: 10 hari kerja dan dapat</li> </ol>		

			diperpanjang 7 hari kerja dengan pemberitahuan kepada pelanggan		
		Tempatnya jauh dari kota sehingga membutuhkan waktu yg cukup panjang	Layanan di Mall Pelayanan Publik dibuka kembali mulai 16 Maret 2021, atau dapat juga melakukan konsultasi melalui whatsapp +62 823-9220-1231 pada hari dan jam kerja		
		Pengurusan notifikasi kosmetik supaya dapat dilakukan di Balai POM Batam agar tidak terlalu repot ke Jakarta dan tidak menghabiskan waktu yang lama. Untuk pengkajian bahan baku kosmetik diharapkan bisa dikaji di Balai POM Batam. Masukan: Selain di MPP agar pelayanan dapat dibuka di mall yang lain agar bisa di jangkau	Notifikasi kosmetik dilakukan melalui notifikos.pom.go.id		
		Untuk rekomendasi atas produk kosmetik yg dimohonkan ke balai pom di batam untuk lebih dipermudah kembali, mengingat prosedur yang begitu banyak,terimakasih	Persyaratan mengikuti standar pelayanan publik Balai POM di Batam		
		kalau bisa prosedurnya jangan banyak2 agar memudahkan dan menarik untuk masyarakat mendaftarkan usahanya atau izin edarnya ke BPOM RI	Persyaratan pendaftaran produk mengacu ke standar pelayanan publik Balai POM di Batam dan Peraturan Badan POM sesuai komoditinya		
		4. Membuat layanan pengujian melalui whatsapp/ telepon 5. Membuat sertifikat hasil uji yang dilengkapi dengan QR Code untuk menjamin kerahasiaan dan legalitas hasil uji  Membuka kembali tenan Balai POM di Batam di Mall Pelayanan Publik Kota Batam		Februari 2021  Januari 2021	<i>On Going</i>  Per Januari 2021 sudah dilakukan penerapan QR

				code pada sertifikat hasil uji
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat		
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP)	April 2021	Sudah terlaksana

## 25. Balai POM di Kupang

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memajang jadwal layanan, alur pelayanan dan biaya di ruang ILPK</li> <li>Mempublikasikan Maklumat Pelayanan, jadwal layanan, alur pelayanan dan biaya pada media sosial Balai POM di Kupang</li> </ol>	<p>Maret 2021</p> <p>Minimal 2 kali seminggu setiap bulan</p>	<i>On Going</i>
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan timeline pengujian kepada pelanggan</li> <li>Menetapkan timeline khusus untuk pelaku usaha UMKM dalam rangka pendaftaran pangan</li> <li>Membuat aplikasi untuk penelusuran pengujian sampel pihak ke-3</li> </ol>	April – Desember 2021	<i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya	Melaksanakan Evaluasi Kinerja Layanan ULPK	Setiap semester	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Mengadakan Rapat Koordinasi Yanblik Tahun 2020 dan Tahun 2021	1. Desember 2020 2. Oktober – Desember 2021	Sudah terlaksana pada 21 Desember 2020

## 26. Balai POM di Palu

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut			Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)			(4)	(5)	
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>					
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Pengujian	Agar waktu pemeriksaan Lab dapat lebih dipercepat lagi	Akan mempublikasikan mengenai pelayanan pengujian termasuk timeline melalui media sosial	Maret 2021	<i>On Going</i>	
			Waktu menunggu hasil lab di percepat	Akan mempublikasikan mengenai pelayanan pengujian termasuk timeline melalui media sosial	Maret 2021	<i>On Going</i>	
			Semoga lebih baik lagi dalam pelayanannya	Akan mempublikasikan biaya, parameter uji, pelacakan dan timeline pengujian sampel	April 2021	<i>On Going</i>	

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			diruang pelayanan publik BPOM di Palu		
		Semoga kegiatan selanjutnya lebih seru dan bermanfaat.	Akan mempublikasikan biaya, parameter uji, pelacakan dan timeline pengujian sampel diruang pelayanan publik BPOM di Palu	April 2021	<i>On Going</i>
		Semoga selalu bersinergi trus untuk masyarakat sehingga usaha-usaha micro Antusias untuk mendaftarkan makanan di bpom	Akan mempublikasikan biaya, parameter uji, pelacakan dan timeline pengujian sampel diruang pelayanan publik BPOM di Palu	April 2021	<i>On Going</i>
		Pelayanan publik cukup baik semoga kedepannya lebih baik lagi sehingga pelayanan dapat dilakukan secara optimal	Akan mempublikasikan biaya, parameter uji, pelacakan dan timeline pengujian sampel diruang pelayanan publikBPOM di Palu	April 2021	<i>On Going</i>
	Layanan Informasi dan Pengaduan	Persyarat lebih dipermudah, layanan lebih dipercepat serta biaya jangan terlalu mahal terutama dalam pengujian sampel yang mendukung program BPOM di Palu	Akan meningkatkan publikasi standar pelayanan publik ke media publik/sosial	Januari 2021	<i>On Going</i>
		Semakin ditingkatkan pelayanannya BPOM Palu	Akan meningkatkan publikasi tentang Pelayanan informasi dan pengaduan selain dilakukan di kantor BPOM di Palu juga dilakukan di Mall Pelayanan Publik untuk peningkatan pelayanan ke media publik/sosial	Januari 2021	<i>On Going</i>
		Diperluas aja layanan Informasi secara onlinenya mungkin bisa melalui Iklan Publik di Sosmed / Youtube.	Akan meningkatkan publikasi media social yang dimiliki BPOM di Palu ke media publik/sosial	Februari 2021	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		Atau mungkin boleh buat tour keliling kota dan mengadakan Event /Seminar seputar Obat dan Kosmetik. Bisa juga dijadiin pameran mungkin biar Orang orang bisa lebih paham mengenai legal/ ilegal nya suatu produk Obat dan makanan.			
		Kami selaku pelaku usaha mengharapkan bimbingan terkait kebijakan yang telah ditentukan untuk kepentingan dan keamanan produk yang kami buat serta memberikan pelatihan terkait hal tersebut demi keamanan dan kepuasan pelanggan yang bernilai ekonomis. Sekian dari saya terimakasih atas pelayanan dan bimbingannya mohon dipertahankan	Akan melakukan pelatihan e-registrasi untuk mempermudah pelaku usaha dalam mendapatkan nomor ijin produk sehingga lebih ekonomis	Mei 2021	<i>On Going</i>
		Pemberian atau pelayanan untuk info yang berkelanjutan mohon diperhatikan, segera beri info yg diminta kepada pemohon	Akan memberikan informasi tindaklanjut ke pelanggan dengan segera	Desember 2021	<i>On Going</i>
		Sebaiknya BPOM ada akun Instagram nya dan memberi informasi lewat Instagram Dan semua orang bisa mengakses	Akan meningkatkan publikasi media social yang dimiliki BPOM di Palu ke media publik/sosial	Februari 2021	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		Dan mengetahui syarat-syarat dan ketentuan izin BPOM			
		Pelayanan sangat membantu terkait informasi yg kami butuhkan, pelayanan ramah, Dan penjelasan cukup padat, singkat dan jelas	Akan meningkatkan publikasi tentang Pelayanan informasi dan pengaduan selain dilakukan di kantor BPOM di Palu juga dilakukan di Mall Pelayanan Publik untuk peningkatan pelayanan ke media publik/sosial	Januari 2021	<i>On Going</i>
		Mungkin kedepannya lebih dikembangkan lagi item-item pengujian kualitas air tdk hanya sebatas untuk air dikonsumsi tp bisa juga untuk kepentingan dinas atau riset	Akan meningkatkan publikasi kemampuan parameter uji BPOM di Palu ke media publik/sosial	Maret 2021	<i>On Going</i>
		Untuk Pelayanan kami dri kab.sdh cukup puas Krn bisa dapatkan informasi yg jelas semoga kedepanya bisa di pertahankan dan bahkan mgkn bs lebih di tingkatkan dlm hal Pelayanan prima utk semua	Akan meningkatkan publikasi tentang Pelayanan informasi dan pengaduan selain dilakukan di kantor BPOM di Palu juga dilakukan di Mall Pelayanan Publik untuk peningkatan pelayanan ke media publik/sosial	Januari 2021	<i>On Going</i>
		Jangka waktu pemberian Hasil pengujian sampel dari memasukkan sampel sampai menerima hasil pengujian sampel kalau bisa di persingkat waktunya. Lebih cepat lebih baik. Karna informasi yang CEPAT dan akurat lebih dibutuhkan	Akan meningkatkan publikasi percepatan <i>timeline</i> pengujian sampel ke media publik/sosial	April 2021	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat		
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP	Desember 2020	Sudah terlaksana 8 Desember 2020

## 27. Balai POM di Kendari

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>		
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<b>Sarana dan prasarana:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Layout ruang penerimaan tamu, pelayanan informasi dan penerimaan sampel pihak III dijadikan satu, diperluas sehingga menjadi system 1 pintu</li> <li>Disediakan komputer dan printer untuk memudahkan pelayanan dan untuk membantu konsumen mengakses informasi terkait BPOM</li> </ol>	2022	Telah dilakukan rapat perencanaan bersama kepala Balai tentang tata letak dan layout untuk pengembangan sarana dan prasarana

		<p>3. Penyediaan LED TV di ruang tunggu tamu yang dilengkapi dengan iklan layanan BPOM</p> <p>4. Penyediaan buku tamu elektronik</p>		
		<p><b>Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan:</b></p> <p>1. Kotak saran diaktifkan dan dikelola dengan baik</p> <p>2. Pelayanan melalui media elektronik sudah dilakukan namun perlu peningkatan dengan penyediaan perangkat seluler untuk petugas di jam kantor</p>	Des 2021	<i>On Going</i>
		<p><b>Menindaklanjuti saran atau masukan yang disampaikan responden:</b></p> <p>1. Menambah dan mengaktifkan petugas yang mengakomodir hasil saran dan masukan yang diperoleh dari kotak saran maupun wa business, untuk dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan per semester.</p> <p>2. Dibuatkan informasi yang menjelaskan cara pembayaran pengujian sampel pihak ketiga</p>	<p>Juni 2021</p> <p>Juni 2021</p>	Perencanaan Desain Sistem Koordinasi Cepat Tanggap kepada pelanggan, Melalui layanan media elektronik dan Desain Informasi Pembayaran Pengujian
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Evaluasi per semester	Juni 2021	<i>On Going</i>

4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Kegiatan Forum Konsultasi Publik	Agustus 2021	Sudah terlaksana
---	---	----------------------------------	--------------	------------------

## 28. Balai POM di Ambon

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>		
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan: <ol style="list-style-type: none"> <li>Lebih transparan dalam penyediaan informasi</li> <li>Petugas satpam diberi fasilitas seperti awal biar kelihatan bagus</li> <li>Tingkatkan terus kecepatan dan informasi kepada masyarakat</li> <li>Makin aktif untuk memberikan informasi</li> <li>Secara berkala melakukan monev produk pangan di lapangan</li> <li>Penyuluhan ke sekolah terus ditingkatkan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Telah dilakukan perbaikan pada <i>counter</i> informasi di ruang yang dapat dilihat oleh konsumen (dinding kaca), penyediaan informasi juga dapat diakses melalui WA <i>Call Centre</i> BPOM Ambon (08114800222), facebook, instagram, youtube dan media radio televisi</li> <li>Satpam bertugas jaga pada pos satpam dan pintu masuk, konsumen diterima oleh satpam dan <i>receptionist</i>, mengambil antrian dan dilayani oleh petugas pada <i>counter</i></li> <li>Informasi sudah dapat dijangkau melalui WA (di dalam dan di luar jam kantor), subsite, media sosial, radio dan televisi</li> <li>Informasi sudah dapat dijangkau melalui WA (di dalam dan di luar jam kantor), subsite, media sosial, radio dan televisi</li> </ol>	Tiap Triwulan	<i>On Going</i>

		5. Inspeksi secara rutin dilakukan di lapangan termasuk bersama <i>stakeholder</i> terkait pada operasi gabungan 6. Penyuluhan tetap dilaksanakan melalui <i>zoom</i> dan media radio televisi pada masa pandemi covid-19		
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Evaluasi kinerja pelayanan (SKM) telah dilaksanakan per triwulan dan telah dipublikasikan melalui media sosial dan media elektronik	Tiap Triwulan	<i>On Going</i>
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Akan dilaksanakan untuk mendapat masukan dari stakeholder, akademisi, asosiasi, pelaku usaha, konsumen dan pihak terkait. Sosialisasi SOP Layanan dan Konsultasi Publik (Luring/daring).	31 Maret 2021	Sudah terlaksana

## 29. Balai POM di Pangkalpinang

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<b>Persyaratan (U1)</b> Membuat alur permohonan informasi dan Pengaduan yang ada di Balai POM di Pangkalpinang serta mempublikasikannya <b>Biaya Tarif (U4)</b> Membuat Leaflet alur sampel dan biaya uji pihak ketiga yang sering diuji oleh Pihak ke 3 di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sesuai dengan PP 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku	November 2021	Belum Terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		<p>pada Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang pembayaran melalui rekening Negara menggunakan aplikasi Simponi.</p> <p><b>Produk Spesiifikasi Jenis Pelayanan (U5)</b></p> <p>Lebih intensif mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan yang ada pada Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi</p> <p><b>Sarana dan Prasarana (U9)</b></p> <p>Melengkapi Pengadaan Alat Laboratorium dan Penunjangnya sesuai dengan Standar Minimal Laboratorium Melengkapi Ruang Pelayanan Publik sesuai dengan Standar</p>		
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Lebih intensif melaksanakan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat dan Makanan kepada masyarakat	November 2021	Belum Terlaksana
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik per semester	Per Semester	Belum Terlaksana
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Akan dilakukan kegiatan FKP pada pertengahan November 2021 dengan mengundang lintas sektor terkait serta tokoh masyarakat terkait dengan Standar Pelayanan yang sudah disusun	November 2021	Sudah Terlaksana

### 30. Balai POM di Gorontalo

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>			
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Melaksanakan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>Persyaratan</li> <li>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</li> <li>Jangka Waktu Penyelesaian</li> <li>Biaya/Tarif</li> <li>Produk Pelayanan</li> <li>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</li> </ol>	Melaksanakan publikasi standar pelayanan di media social dan ruang pelayanan publik	Februari 2021	Sudah terlaksana publikasi di ruang pelayanan publik pada bulan Januari 2021
		Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik Ditingkatkan lebih baik lagi pelayanan publiknya	<ol style="list-style-type: none"> <li>Inovasi Piagra (Kopi dan Snack Gratis untuk Anda) yaitu menyediakan minuman kopi, teh dan snack gratis untuk pelanggan</li> <li>Inovasi Si Petung (Si Pelanggan yang Beruntung) pemberian gimmick kepada pelanggan yang beruntung setiap bulannya</li> </ol>	Januari 2021	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		Lebih bersinergi lagi dalam mengawasi obat dan makanan di seluruh daerah di provinsi Gorontalo	Berkoordinasi dengan lintas sector terkait	Maret 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sudah terlaksana pada bulan Januari-Maret dengan berkoordinasi dengan stake holder terkait (Dinas Pangan, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Pertanian, Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa)</li> <li>MoU dengan Pemerintah Kab. Pohuwato terkait Pembinaan dan Pengawasan Obat dan Makanan Terpadu</li> <li>MoU dengan Dinas Pangan Prov. Gorontalo terkait Pengawasan Pangan Terpadu</li> </ol>
		Untuk pengujian di hari libur lebih di maksimalkan, karena kami terkendala dengan waktu yg di berikan waktu hanya 6 hari dan terkadang hari libur NASIONAL yg menjadi kendala kami krna di kami tidak ada yg namanya libur bila ada Tersangka Narkotika	Prioritas penyelesaian pengujian sampel pihak ketiga sesuai perlintaan pelanggan, untuk kondisi tertentu dilakukan penugasan diluar jam kerja (lembur)	Januari 2021	Sudah terlaksana
		Kegiatan ini lebih sering diadakan agar bisa mengedukasi masyarakat tentang pentingnya mengetahui makanan	Kegiatan komunikasi, Informasi dan Edukasi; Program Desa Pangan Aman,	Januari 2021	Telah dimulai pada bulan Januari dan telah dilaksanakan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		sehat dan aman serta tdk berbahaya untuk kesehatan kita. Kegiatannya Keren Saran Semoga kegiatannya di ulang lagi. Semoga kegiatan ini dapat di laksanakan di kemudian hari	Pasar Aman Berbasis Komunikasi dan Intervensi Keamanan PJAS; Sosialisasi melalui berbagai media		
		Agar ke depan nanti balai Pom dapat meningkatkan Fasilitas Leb dan menambah Petugas Leb	Pemenuhan SDM pengujian melalui mutase/rotasi internal dan redistribusi dari unit kerja lain di lingkungan BPOM. Selain itu juga dapat dilakukan mutase dari unit kerja eksternal BPOM dengan mempertimbangkan kualifikasi dan kompetensi yang dibutuhkan. Peningkatan fasilitas laboratorium melalui pengadaan alat laboratorium setiap tahun sesuai standar peralatan dengan mempertimbangkan kebutuhan pelanggan	Januari 2021	Telah dimulai pada bulan Januari dan telah dilaksanakan selama tahun 2021
		Saran/Masukan diharapkan Kepada pihak B POM Gorontalo, agar lebih meninjau kembali products Kadaluarsa di toko maupun warung - warung kecil.	Melaksanakan pengawasan secara rutin. Intensifikasi pengawasan pangan menjelang hari raya besar/hari raya keagamaan	Januari 2021	Telah dimulai pada bulan Januari dan telah dilaksanakan selama tahun 2021
		Saran saya, mungkin untuk konten di BPOM mungkin bisa lebih remaja lagi? Misalnya dari pemilihan kata, warna, dan gambar, begitupun visualisasi melalui video, karena kita ketahui bersama bahwa biasanya remaja saat	Konten media sosial untuk kalangan remaja disampaikan melalui media sosial Facebook dan Instagram @sakapomgorontalo	Januari 2021	Telah dimulai pada bulan Januari dan telah dilaksanakan selama tahun 2021

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		ini lebih tertarik dengan sesuatu yang mereka rasa sesuai dengan konsep pergaulan mereka, dimulai dari kata2 dll. Tetapi kata2 tersebut juga bisa dimengerti oleh orang Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 203 Jenis Pelayanan Saran/Masukan dewasa, intinya bahasa tersebut meremaja namun universal, semisal "kepo" dll. Untuk isi konten menurut saya sangat2 baik dan selalu mengedukasi			
		Untuk pelayanan pada balai POM di Gorontalo. Untuk lebih membukakan cabang pelayanan kepada masyarakat yang ada di kampung, yang notabennya mereka masih awam tentang hal yang mengenai POM itu sendiri, dan seharusnya setiap desa di Gorontalo mempunyai desa binaan	Program Desa Pangan Aman di 7 Kelurahan/Desa	Januari 2021	Telah dimulai pada bulan Februari dan telah dilaksanakan selama tahun 2021
		Semoga makin bagus lg pelayanannya udh ok	Inovasi Piagra (Kopi san Snack Gratis untuk Anda) yaitu menyediakan minuman kopi, teh, dan snack gratid untuk pelanggan	Januari 2021	Sudah terlaksana
		Semoga ada sosialisasi seperti kemarin lagi, ditunggu ya Acara yang dilakukan Balai POM sangat menarik, saya akan mengikuti lagi jika ada acara seperti ini lagi	Kegiatan komunikasi, Informasi dan Edukasi; Program Desa Pangan Aman, Pasar Aman Berbasis Komunikasi dann Intervensi Keamanan PJAS; Sosialisasi melalui berbagai media	Januari 2021	Telah dimulai pada bulan Januari dan telah dilaksanakan selama tahun 2021
		Pengujian produk dari umkm/ ikm tidak perlu dibebani biaya yang	Pemberian diskon 50% bagi UMKM pangan dan obat	Januari 2021	Telah dimulai pada bulan Januari dan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		memberatkan. kalau bisa pemerintah memberikan subsidi dan kemudahan untuk mendapatkan izin bpom. yang lebih penting adalah pengawasan dan pendampingan/ pembinaan terhadap pelaku ikm, sehingga kualitas produk terjamin keamanannya dan produk indonesia menjadi tuan rumah di negeri sendiri. Semoga izin edar bpom bisa lebih mudah bagi UMKM.	tradisional untuk biasa pendaftaran produk (sesuai dengan PNBP) Pendampingan pelaku UMKM obat dan makanan dalam rangka pendaftara produk		telah dilaksanakan selama tahun 2021
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik		September 2021	FKP tahun 2020 telah dilaksanakan pada bulan September tahun 2020

### 31. Balai POM di Manokwari

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>			
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Pengurusan CDOB merasa dipersulit	Pemasangan maklumat pelayanan di unit layanan pengaduan konsumen	Desember 2020	Sudah terlaksana
		Tidak ada ruangan khusus untuk pemeriksaan saksi ahli di BPOM	Penyesuaian ruang khusus pemeriksaan saksi ahli di BPOM	Desember 2020	Sudah terlaksana
		Permintaan sertifikat hasil uji khusus dan penunjukan saksi ahli kepada penyidik melalui WA	Akan dibuat surat pernyataan kepada tim pengelola sampel pihak ketiga, pengiriman sertifikat hasil uji dan informasi penunjukan saksi ahli melalui WA	Desember 2020	Sudah terlaksana
		Pelayanan dan pengurusan merasa dipersulit	Pemasangan meklumat pelayanan unit layanan pengaduan konsumen	Desember 2020	Sudah terlaksana
		Petugas belum memahami lebih detail proses alur filterisasi air agar produksi AMDK	Bimbingan terhadap petugas pelayanan publik	Februari 2021	On Going
		Petugas pelayanan publik belum cakap berkomunikasi dengan semua tingkatan masyarakat	Pelatihan <i>public speaking</i> dan pelatihan pelayanan publik	April 2021	On Going
		Kurang intens pengawasan ke toko-toko makanan/jajanan anak	Meningkatkan frekuensi pengawasan toko-toko makanan/jajanan anak	Desember 2020	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		Kurangnya sosialisasi keberadaan LOKA POM di Kabupaten Sorong	Meningkatkan sosialisasi keberadaan LOKA POM di Kabupaten Sorong	Desember 2020	Sudah terlaksana
		Pelanggan merasa menurunnya pelayanan publik Balai POM di Manokwari	Pelatihan <i>public speaking</i> dan pelatihan pelayanan publik	April 2021	<i>On Going</i>
		Kurangnya intensifikasi pengawasan AMIU	Meningkatkan intensifikasi pengawasan AMIU	Maret 2021	<i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik tahun 2021		September 2021	Sudah Terlaksana

### 32. Balai POM di Mamuju

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Maklumat Pelayanan dan Standar Pelayanan BPOM di Mamuju akan dipublikasikan melalui media cetak dan <i>Billboard</i></li> <li>Standar Pelayanan akan direviu melalui forum Komunikasi Publik yang melibatkan tokoh masyarakat akademisi, dunia usaha, lembaga</li> </ol>	Juni 2021	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		swadaya masyarakat dan lintas sektor lainnya berdasarkan Permenpan RB No. 15 tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan 3. Akan dilakukan sosialisasi terkait Biaya Pendaftaran Pangan Olahan berdasarkan PP no.32 Tahun 2017 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) ke lintas sektor terkait dan melalui media sosial BPOM di Mamuju		
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	1. Dilakukan sosialisasi intensif tentang Media Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat melalui berbagai Platform media sosial (Instagram, Facebook, Twitter, Website, dan WhatsApp Group) sehingga masyarakat Sulawesi Barat dapat mengakses Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat secara gratis 2. Telah dilakukan Sosialisasi Webinar CDOB Series-1 pada tanggal 1 Mei 2021 kepada 88 orang Apoteker yang bertugas di berbagai sarana Pelayanan Kefarmasian 3. Akan dilakukan kembali Sosialisasi terkait Distribusi Obat secara online yang direncanakan di bulan Juli 2021	1 Mei 2021  Juli 2021	Telah dilaksanakan  <i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan reviu terhadap Nilai SKM per unsur layanan per semester dan mempublikasikannya melalui media sosial BPOM di Mamuju	Juni dan Desember 2021	<i>On Going</i>
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Konsultasi Publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang pedoman penyelenggaraan FKP	Juni 2021	Sudah Terlaksana

### 33. Balai POM di Sofifi

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik). Sosialisasi tarif/biaya, terutama terkait penyelenggaraan pelayanan publik seperti misalnya pendaftaran produk atau pengujian ketika mendaftarkan produk	Publikasi melalui media sosial dan atau  Penyebaran info melalui WAG	2021	<i>On going</i>
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Pembuatan data base QnA yang sering ditanya	TW I, TW II, TW III dan TW IV Tahun 2021	Laporan Monev TW I sudah terlaksana, TW II, III dan IV <i>on going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Laporan Monev SKM per Triwulan	TW I, TW II, TW III dan TW IV Tahun 2021	Laporan Monev TW I sudah terlaksana, TW II, III dan IV <i>on going</i>
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik Tahun 2021	TW II	Sudah Terlaksana

## Lampiran 2

### Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/ Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 Semester 1

No	Unit Pelayanan	Jumlah Rekomendasi	RATL yang telah dibuat dan sesuai rekomendasi		Keterangan
			Jumlah	Persentase (%)	
1	Direktorat Registrasi Obat	4	4	100	-
2	Direktorat Pengawasan Produksi Obat. NPP	4	4	100	-
3	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	4	4	100	-
4	Direktorat Pengawasan Keamanan Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	4	4	100	-
5	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	4	4	100	-
6	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	4	4	100	-
7	Direktorat Pengawasan Kosmetik	4	4	100	-
8	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	4	4	100	-
9	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	4	4	100	-
10	Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang	4	4	100	-
11	Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru	4	4	100	-
12	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha	4	4	100	-
13	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	4	4	100	-
14	Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan	4	4	100	-
15	Balai Besar POM di Banda Aceh	4	4	100	-
16	Balai Besar POM di Medan	4	4	100	-
17	Balai Besar POM di Padang	4	4	100	-
18	Balai Besar POM di Pekanbaru	4	4	100	-
19	Balai Besar POM di Palembang	4	4	100	-
20	Balai Besar POM di Bandar Lampung	4	4	100	-
21	Balai Besar POM di Jakarta	4	4	100	-
22	Balai Besar POM di Bandung	4	4	100	-

No	Unit Pelayanan	Jumlah Rekomendasi	RATL yang telah dibuat dan sesuai rekomendasi		Keterangan
			Jumlah	Persentase (%)	
23	Balai Besar POM di Semarang	4	4	100	-
24	Balai Besar POM di Yogyakarta	4	4	100	-
25	Balai Besar POM di Surabaya	4	4	100	-
26	Balai Besar POM di Serang	4	4	100	-
27	Balai Besar POM di Denpasar	4	4	100	-
28	Balai Besar POM di Mataram	4	4	100	-
29	Balai Besar POM di Pontianak	4	4	100	-
30	Balai Besar POM di Palangka Raya	4	4	100	-
31	Balai Besar POM di Banjarmasin	4	4	100	-
32	Balai Besar POM di Samarinda	4	4	100	-
33	Balai Besar POM di Manado	4	4	100	-
34	Balai Besar POM di Makassar	4	4	100	-
35	Balai Besar POM di Jayapura	4	4	100	-
36	Balai POM di Jambi	4	4	100	-
37	Balai POM di Bengkulu	4	4	100	-
38	Balai POM di Batam	4	4	100	-
39	Balai POM di Kupang	4	4	100	-
40	Balai POM di Palu	4	4	100	-
41	Balai POM di Kendari	4	4	100	-
42	Balai POM di Ambon	4	4	100	-
43	Balai POM di Pangkalpinang	4	4	100	-
44	Balai POM di Gorontalo	4	4	100	-
45	Balai POM di Manokwari	4	4	100	-
46	Balai POM di Mamuju	4	4	100	-
47	Balai POM di Sofifi	4	4	100	-
<b>Jumlah RATL terhadap rekomendasi</b>		<b>188</b>	<b>188</b>	<b>100</b>	



**BADAN POM**