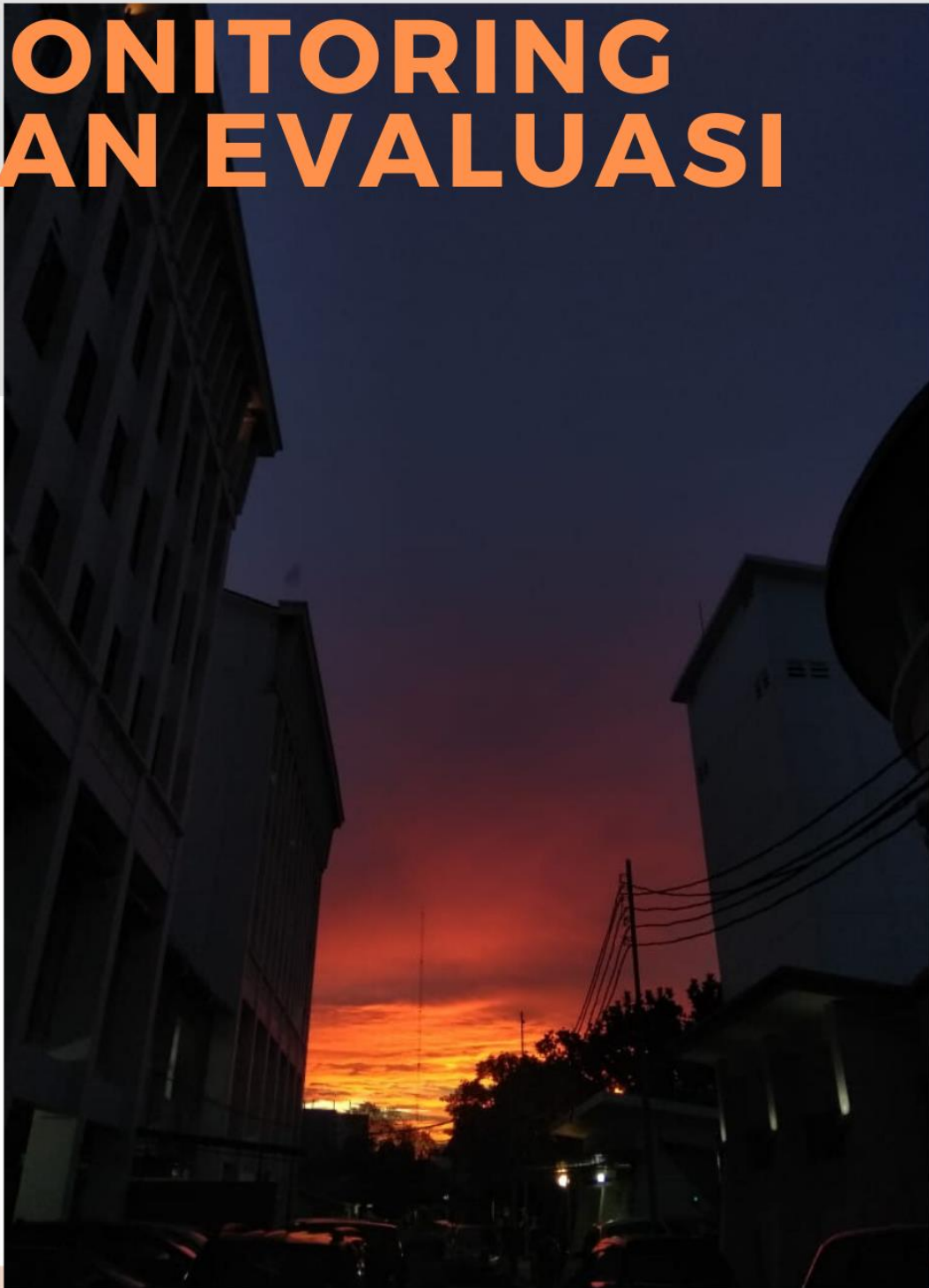


**INSPEKTORAT UTAMA
BADAN POM**



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI



**TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2019**

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
RENCANA AKSI/ TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019
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 peranannya 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.

Melalui 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 institusi 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 16 Tahun 2014 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 melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019. Dalam rangka menindaklanjuti hasil survei tersebut, maka 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 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 2019 bertujuan untuk:

- 1) Mengetahui apakah rencana aksi/tindak lanjut hasil survei sesuai atau tidak sesuai dengan rekomendasi yang diberikan
- 2) Mengetahui progres atas penerapapan 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. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019





A. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

- 1) Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM Pusat

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dengan 2.339 responden pada 14 (empat belas) unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat tahun 2019 menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **80,68** (delapan puluh koma enam puluh delapan). Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Badan POM Pusat mendapatkan kategori **B** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Baik**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Badan POM Pusat dapat dilihat pada tabel berikut

| Unsur Pelayanan | | Nilai |
|-----------------|--|-------|
| U1 | Persyaratan | 81,01 |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 78,97 |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 75,16 |
| U4 | Biaya/Tarif | 76,96 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 78,67 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 81,51 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 83,22 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 86,86 |
| U9 | Sarana, dan Prasarana | 83,80 |
| Nilai SKM | | 80,68 |

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) |

2) Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar/Balai POM

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dengan 3.064 responden pada 33 (tiga puluh tiga) unit kerja di lingkungan Balai Besar/Balai POM tahun 2019 menghasilkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **87,37** (delapan puluh tujuh koma tiga tujuh). Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Balai Besar/Balai POM mendapat kategori **B** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Baik**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan Balai Besar/Balai POM dapat dilihat pada tabel berikut:

| Unsur Pelayanan | | Nilai |
|------------------|--|--------------|
| U1 | Persyaratan | 85,38 |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 84,94 |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 84,47 |
| U4 | Biaya/Tarif | 85,90 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 84,80 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 88,02 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 89,95 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 95,80 |
| U9 | Sarana, dan Prasarana | 87,05 |
| Nilai SKM | | 87,37 |

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 publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (*service delivery*), yaitu:
 - a. Persyaratan;
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. Jangka waktu penyelesaian;
 - d. Biaya/tarif;
 - e. Produk pelayanan;
 - f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- 2) Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik)

- 3) Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.
- 4) Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan.
- 5) Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

C. Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/ Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019

a) Unit Pelayanan Publik – Pusat

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi rencana aksi/ tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019, seluruh unit pelayanan publik pusat di lingkungan Badan POM telah menyampaikan rencana aksi dan/atau tindak lanjut yang telah dilaksanakan, yaitu:

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

b) Unit Pelayanan Publik - Balai Besar/Balai POM

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi rencana aksi/ tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019, 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 Mataram |
| 2) Balai Besar POM di Medan | 19) Balai Besar POM di Makassar |
| 3) Balai Besar POM di Pekanbaru | 20) Balai Besar POM di Manado |
| 4) Balai Besar POM di Padang | 21) Balai Besar POM di Jayapura |

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

Matriks rencana aksi/ tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 per unit pelayanan publik dapat dilihat pada lampiran.

Jakarta, Mei 2020
Inspektur Utama,



Dra. Elin Herlina Apt, MP

Lampiran

MATRIKS PEMANTAUAN RENCANA AKSI/TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019 UNIT PUSAT

1. Direktorat Registrasi Obat

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|---|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> Informasi lengkap mengenai Kriteria dan tata Laksana Registrasi Obat tercantum dalam website BPOM www.pom.go.id atau www.newaero.pom.go.id Infografis tentang prosedur dan jenis-jenis produk layanan registrasi obat terpublikasi di Instagram @registrasi.obat | <ul style="list-style-type: none"> Sudah implementasi sejak tahun 2018 Sudah implementasi sejak Desember 2019 | Telah dilakukan penyusunan materi publikasi standar pelayanan terkait <i>service delivery</i> untuk ditayangkan pada <i>subsite</i> https://ulpk.pom.go.id dan berbagai media. |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| 3 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | | | |
| | Registrasi Baru Obat Baru: (U2) Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur <ul style="list-style-type: none"> Konsultasi agar dijadwalkan secara rutin Sebaiknya New AERO dapat menampilkan update status evaluasi pada setiap prosesnya, tidak hanya tertulis "proses Evaluasi" saja. Contoh: "Dijadwalkan Komnas", "Sedang Komnas", "Evaluasi Informasi Produk", "Evaluasi Aspek Mutu", dan lain-lain Untuk pelayanan konsultasi terkait IT, mohon | <ul style="list-style-type: none"> Duty Manager dan evaluator help desk sudah terjadwalkan tiap hari Senin-Kamis Pada log history sudah dibagi pertahapan, diantaranya Proses evaluasi khasiat keamanan, evaluasi mutu, evaluasi informasi produk. Untuk informasi jadwal KOMNAS akan dikomunikasikan dengan konsultan IT IT sudah memenuhi kompetensi sebagai jabatan | September 2020 | - |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|--|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | dimaksimalkan lagi dan dapat dilakukan by phone/online | pranata computer & sudah terjadwalkan Help Desk IT tiap hari Senin-Jumat di loket registrasi obat | | |
| | (U3) Unsur Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none"> Kecepatan pemeriksaan dokumen agar dapat dipercepat Untuk proses evaluasi timeline pelayanannya terlalu lama | <ul style="list-style-type: none"> Ketepatan waktu pelayanan registrasi obat tahun 2019 telah mengalami kenaikan signifikan sebesar 14% dibandingkan pemenuhan timeline tahun 2018. Telah ditetapkan pengurangan timeline registrasi melalui deregulasi (Perka BPOM nomor 15 tahun 2019) Akan ditetapkan pengurangan timeline untuk kategori lain dan simplifikasi registrasi Telah dilakukan intensifikasi melalui desk konsultasi dan lembur di luar jam kerja | Deregulasi dan simplifikasi regulasi: Agustus 2020 | - |
| | (U4) Unsur Biaya/ Tarif Pelayanan | <p>Biaya registrasi obat sesuai dengan PP Nomor 32 tahun 2017 tentang jenis dan tarif atas tariff PNPB. Biaya registrasi obat baru di Indonesia adalah yang paling murah dibandingkan dengan negara-negara lain.</p> <ul style="list-style-type: none"> Akan dilakukan kajian mengenai biaya registrasi obat Akan dilakukan sosialisasi hasil kajian biaya registrasi obat | Oktober 2020 | - |
| | (U6) Unsur Kompetensi Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> Kompetensi petugas evaluator agar dapat ditingkatkan lagi Perlu ada standarisasi untuk setiap evaluator, terkadang antar evaluator berbeda-beda dalam memberikan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> Telah dilakukan pelatihan evaluasi mutu dokumen registrasi obat dan akan dilaksanakan pelatihan evaluasi secara rutin Telah dibuat Whatsapp group "Forum komunikasi evaluator" yang setiap harinya membahas permasalahan registrasi serta penyamaan persepsi evaluasi | April 2020 | - |
| | (U8) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan No telepon yang ada sulit dihubungi, respon email mohon lebih responsif | <ul style="list-style-type: none"> Nomor telepon ekstensi setiap seksi selalu terbuka Respon melalui e-mail telah ditingkatkan | - | - |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|--|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | <p>(U9) Unsur Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disediakan layanan komunikasi online love chat, untuk pertanyaan singkat antara pendaftar dan evaluator • Layar pengumuman surat keluar/ approval di loket kurang besar sehingga kurang jelas • (Pada system online) Untuk obat baru usul agar diberikan tambahan kolom untuk mengupload "dokumen lain". Karena terkadang ada dokumen lain yang tidak dipersyaratkan tapi butuh untuk disubmit | <ul style="list-style-type: none"> • Duty Manager dan evaluator help desk sudah terjadwalkan tiap hari Senin-Kamis • Tulisan di layar pengumuman akan diperbesar • Menu upload "dokumen lain" akan ditambahkan di new-aero | November 2020 | - |
| | Saran masukan lain di luar unsur layanan: Disediakan resepsionis yang berperan sebagai perantara antara pendaftar dan tim evaluasi | Evaluator dapat dihubungi melalui e-mail dan nomor telepon ekstensi | - | - |
| | <p>Registrasi Baru Obat Generik:</p> <p>(U2) Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transparansi dalam proses pelayanan mohon ditingkatkan • Informasi terkini mengenai status registrasi yang masih manual, hendaknya bisa diinformasikan segera agar kami bisa menyelesaikan sisa registrasi manual. Sehingga kedepan semua produk kami registrasi by elektronik • Adanya pelayanan Q&A setiap hari yang cepat dan lugas secara online (email dan sebagainya) | <ul style="list-style-type: none"> • Status registrasi dapat diakses melalui aplikasi new-AERO oleh Industri Farmasi sehingga proses registrasi dapat dipantau dan transparan • Telah dijadwalkan desk konsultasi langsung antara evaluator dengan pendaftar secara rutin, baik desk di dalam kota Jakarta maupun di luar Jakarta • Konsultasi melalui e-mail dan Whatsapp Kepala Seksi telah diintensifkan | Akan dilakukan desk jawa Tengah (Juli 2020), Desk Jawa Barat (Oktober 2020), Desk Jawa Timur (November 2020) sebagai salah satu upaya percepatan | - |
| | <p>(U3) Unsur Waktu Penyelesaian</p> <ul style="list-style-type: none"> • Timeline pelayanan lebih disesuaikan dengan standar • Sebaiknya proses validasi PNBP lebih cepat • Pelayanan evaluasi dipercepat sesuai timeline • Untuk timeline evaluasi registrasi obat generic di evaluator, mohon ditingkatkan. Karena ada yang sangat lama • Timeline penerbitan SPB registrasi dan persetujuan bahan, agar dipercepat | <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu pelayanan registrasi obat tahun 2019 telah mengalami kenaikan signifikan sebesar 14% dibandingkan pemenuhan timeline tahun 2018. • Telah ditetapkan pengurangan timeline registrasi melalui deregulasi (Perka BPOM Nomor 15 Tahun 2019) • Akan ditetapkan pengurangan timeline untuk kategori lain dan simplifikasi registrasi • Telah dilakukan intensifikasi melalui desk | Deregulasi dan simplifikasi regulasi: Agustus 2020 | - |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | konsultasi dan lembur di luar jam kerja | | |
| | (U6) Unsur Kompetensi Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> Adanya standar permintaan tambahan data antara evaluator satu dengan evaluator lainnya Permintaan selalu berbeda-beda antara evaluator satu dengan yang lain, mohon ada standarisasi | <ul style="list-style-type: none"> Telah dilakukan pelatihan evaluasi mutu dokumen registrasi obat dan akan dilaksanakan pelatihan evaluasi secara rutin Telah dibuat Whatsapp group "Forum komunikasi evaluator" yang setiap harinya membahas permasalahan registrasi serta penyamaan persepsi evaluasi | <p>Juli 2020</p> <p>Sudah Implementasi</p> | - |
| | (U7) Unsur Perilaku Pelaksana Lebih ditingkatkan lagi keramahan evaluatornya | Akan diadakan pelatihan pelayanan publik | Juli 2020 | - |
| | (U9) Unsur Sarana dan Prasarana Disediakan fasilitas diskusi pada AERO/ASROT, minimal kolom komentar | <ul style="list-style-type: none"> Konsultasi melalui e-mail dan Whatsapp Kepala Seksi telah diintensifkan Sudah terjadwalkan Help Desk IT tiap hari Senin-Jumat di loket registrasi obat | Sudah diimplementasi | - |
| | Saran/masukan lain di luar unsur layanan: <ul style="list-style-type: none"> Untuk memaksimal pelayanan sebaiknya duty manager selalu hadir dan memiliki jadwal tetap setiap minggunya Diharapkan duty manager dipisah untuk setiap kategori registrasi, missal untuk registrasi obat generic, khusus ada 1 orang duty manager yang standby setiap minggunya dan terjadwal dengan pasti terutama untuk perusahaan dari daerah. | Duty Manager sudah terjadwalkan tiap hari Senin-Kamis dan jadwal sudah dipublish ke forum komunikasi regulator di setiap awal bulan. Jika kepala seksi berhalangan hadir, digantikan oleh staf senior dari seksi yang sama | <p>Januari 2020</p> <p>(Sudah diimplementasi)</p> | - |
| | Registrasi Baru Produk Biologi: (U8) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Respon email lama atau tidak ada balasan | Konsultasi melalui e-mail telah diintensifkan | <p>Maret 2020</p> <p>(Sudah implementasi)</p> | - |
| | (U9) Unsur Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> Disediakan sarana Tanya/jawab online, seperti via email atau lainnya Terkait pelayanan IT untuk technical issue dengan e-reg AERO, mungkin bisa dibuat online/via email dengan response time tertentu agar waktunya bisa | <ul style="list-style-type: none"> Jadwal tugas Duty Manager dan help desk evaluator sudah disusun dari Senin-Kamis dan dipublikasi ke forum komunikasi regulator (pendaftar) Dilakukan konsultasi tatap muka dengan kepala | Sudah diimplementasi | |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|--|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | lebih efisien | seksi <ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran dan antrian konsultasi tatap muka dengan Kepala Seksi sudah dilakukan secara online • Konsultasi melalui e-mail, Whatsapp dan telepon Kepala Seksi telah diintensifkan • Diperbolehkan konsultasi tatap muka di luar jadwal berkala, bila masalah dianggap urgen • Sudah terjadwalkan Help Desk IT tiap hari Senin-Jumat di loket registrasi obat | | |
| | Registrasi Ulang Obat Baru: (U7) Unsur Perilaku Pelaksana Petugas agar lebih disiplin waktu | <ul style="list-style-type: none"> • Himbauan untuk segera menuju ke loket konsultasi terus digaungkan setiap hari di Whatsapp grup DitReg • Akan diadakan pelatihan pelayanan publik | Sudah implementasi | |
| | (U9) Unsur Sarana dan Prasarana Agar system new aero untuk registrasi ulang obat baru dimaksimalkan fungsinya. Karena kadang system bermasalah | Sistem Registrasi Ulang new-aero terus dikembangkan dan disempurnakan | November 2020 | |
| | Registrasi Ulang Obat Generik: (U2) Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur Dibuatkan system antrian online, yang baik lagi | Sistem antrian online telah dibuat oleh Biro Umum | Februari 2020 | Sudah diimplementasikan sejak buka loket 2020 |
| | (U3) Unsur Waktu Penyelesaian Waktu evaluasi agar dapat disesuaikan dengan timeline yang tercantum pada buku coklat | <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu pelayanan registrasi obat tahun 2019 telah mengalami kenaikan signifikan sebesar 14% dibandingkan pemenuhan timeline tahun 2018 • Telah ditetapkan pengurangan timeline registrasi melalui deregulasi (Perka BPOM nomor 15 tahun 2019). Khusus untuk registrasi ulang tanpa perubahan, jalur evaluasi disimplifikasi dari 10 hari menjadi 8 jam • Akan ditetapkan pengurangan timeline untuk kategori lain dan simplifikasi registrasi • Telah dilakukan intensifikasi melalui desk konsultasi dan lembur di luar jam kerja | Deregulasi dan simplifikasi regulasi: Agustus 2020 | Telah dilakukan desk konsultasi Jakarta sebanyak 3 kali hingga bulan Maret 2020 |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|--|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | <p>Registrasi Ulang Produk Biologi:</p> <p>(U5) Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Alangkah lebih baik jika jadwal konsultasi evaluator Produk Biologi terjadwal dengan tetap</p> | <ul style="list-style-type: none"> Jadwal tugas Duty Manager dan help desk evaluator sudah disusun dari Senin-Kamis dan dipublikasi ke forum komunikasi regulator (pendaftar) Dilakukan konsultasi tatap muka dengan kepala seksi Pendaftaran dan antrian konsultasi tatap muka dengan Kepala Seksi sudah dilakukan secara online Konsultasi melalui e-mail dan Whatsapp kepala seksi telah diintensifkan. Bila diperlukan, dapat melalui telepon Setiap ada hal yang harus dikonfirmasi dengan pendaftaran, dapat dilakukan konfirmasi langsung ke pendaftar melalui email, Whatsapp atau per telepon atau pendaftar dipanggil langsung bila dianggap perlu | Maret 2020 | |
| | <p>(U3) Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan agar dapat sesuai dengan ketentuan timeline yang ada di PerKa BPOM</p> | <ul style="list-style-type: none"> Ketepatan waktu pelayanan registrasi obat tahun 2019 telah mengalami kenaikan signifikan sebesar 14% dibandingkan pemenuhan timeline tahun 2018 Khusus Produk Biologi, Pemenuhan TL Registrasi >90% Telah ditetapkan pengurangan imeline registrasi melalui deregulasi (Perka BPOM nomor 15 tahun 2019). Khusus untuk registrasi ulang tanpa perubahan, jalur evaluasi disimplifikasi dari 10 hari menjadi 8 jam Akan ditetapkan pengurangan timeline untuk kategori lain dan simplifikasi registrasi Telah dilakukan intensifikasi melalui desk konsultasi dan lembur di luar jam kerja | Deregulasi dan simplifikasi regulasi: Agustus 2020 | |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|--|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | Registrasi Variasi Obat Baru: (U9) Unsur Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> • Agar disediakan fasilitas listrik untuk charger HP atau laptop dengan jumlah yang cukup • Layar pengumuman diloket kurang besar | <ul style="list-style-type: none"> • Akan disediakan di ruang pelayanan public yang baru • Akan dibuat tulisan pengumuman yang lebih besar | November 2020 | |
| | Registrasi Variasi Obat Generik: (U1) Unsur Persyaratan Apabila ada perubahan persyaratan, agar dapat disosialisasikan ke industri | Sosialisasi dilaksanakan di website www.pom.go.id, www.new-aero.pom.go.id, Focus group discussion, Instagram | FGD: September 2020 | Sosialisasi saat DM dan help desk juga telah dilakukan |
| | (U2) Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur Dibuatkan system antrian secara online | <ul style="list-style-type: none"> • Timeline sudah termasuk waktu respon • Telah ditunjuk PIC FAQ new aero | Februari 2020 | Sudah diimplementasikan sejak buka loket Februari 2020 |
| | (U3) Unsur Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none"> • Timeline pelayanan agar ditingkatkan, karena masih sering lewat dari ketentuan yang ada • Untuk Registrasi Variasi, untuk Registrasi Major, mohon lebih dapat dipercepat lagi • Mohon agar waktu evaluasi registrasi variasi notifikasi melalui new-aero dapat dipercepat seperti pada saat registrasi melalui loket manual | <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu pelayanan registrasi obat tahun 2019 telah mengalami kenaikan signifikan sebesar 14% dibandingkan pemenuhan timeline tahun 2018 • Telah ditetapkan pengurangan imeline registrasi melalui deregulasi (Perka BPOM nomor 15 tahun 2019). • Akan ditetapkan pengurangan timeline untuk kategori lain dan simplifikasi registrasi • Telah dilakukan intensifikasi melalui desk konsultasi dan lembur di luar jam kerja | Deregulasi dan simplifikasi regulasi: Agustus 2020 | Telah dilakukan desk konsultasi Jakarta 3 kali hingga bulan Maret 2020 |
| | (U5) Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Sebaiknya diinformasikan jadwal DM yang bertugas pada awal minggu | <ul style="list-style-type: none"> • Duty manager sudah terjadwalkan tiap hari Senin-Kamis dan jadwal sudah dipublish ke forum komunikasi regulator di setiap awal bulan. Jika Kepala Seksi berhalangan hadir, digantikan oleh staf senior dari seksi yang sama | Januari 2020 | Sudah diimplementasikan sejak buka loket Februari 2020 dan info jadwal DM sudah diinformasikan ke industri |
| | (U7) Unsur Perilaku Pelaksana Keramahan petugas agar ditingkatkan kembali | Akan diadakan pelatihan pelayanan publik | Juli 2020 | - |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|---------------------------|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | (U8) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Mohon untuk dapat memberikan feedback dengan cepat, kebanyakan baru dapat feedback lebih dari 50 HK | Telah dilakukan intensifikasi melalui desk konsultasi dan lembur di luar jam kerja | Juli 2020 | Telah dilakukan desk konsultasi Jakarta 3x hingga bulan Maret 2020 |
| | (U9) Unsur Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> • Agar aplikasi di new aero lebih diperjelas lagi untuk beberapa variasi yang belum ada • Sistem new aero masih seringnya terjadi error | Perbaikan dan penyempurnaan system new-aero terus dilakukan secara kontinu, termasuk update perubahan/penambahan jenis variasi yang belum ada di aplikasi | - | - |
| | Registrasi Variasi Produk Biologi: (U2) Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Alangkah lebih baik lagi jika jadwal konsultasi evaluator PB diumumkan (terjadwal) dengan tetap | <ul style="list-style-type: none"> • Jadwal tugas Duty Manager dan Evaluator sudah disusun dari Senin-Kamis dan dipublikasi ke forum komunikasi regulator (pendaftar). • Ketepatan waktu evaluator dievaluasi oleh Duty Manager secara berkala (pagi, siang, dan sore). • Dilakukan konsultasi tatap muka dengan kepala seksi • Pendaftaran dan antrian konsultasi tatap muka dengan Kepala seksi sudah dilakukan secara online • Konsultasi melalui e-mail dan Whatsapp kepala seksi telah diintensifkan. Bila diperlukan, dapat melalui telepon • Setiap ada hal yang harus dikonfirmasi dengan pendaftaran, dapat dilakukan konfirmasi langsung ke pendaftar melali email, Whatsapp atau per telepon atau pendaftar dipanggil langsung bila dianggap perlu | Sudah diimplementasi | - |
| | (U7) Unsur Perilaku Pelaksana Petugas supaya lebih terbuka dengan industri pendaftar | Telah dijadwalkan desk konsultasi langsung antara evaluator dengan pendaftar secara rutin, baik desk di dalam kota Jakarta maupun di luar Jakarta | - | - |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|---|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | Pra Registrasi Obat Baru: (U2) Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur Untuk konsultasi Pra Registrasi Obat Baru agar dibuatkan jadwal tetap secara mingguan | <ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi melalui e-mail dan Whatsapp obat baru telah diintensifkan • Pendaftar dapat mengajukan jadwal konsultasi melalui e-mail dan Whatsapp Obat baru apabila diperlukan | Sudah implemetasi | - |
| | Saran/masukan lain di luar unsur layanan: Agar konsultasi IT Evaluator dan DM dimaksimalkan, supaya permasalahan pada new aero dapat cepat selesai | <ul style="list-style-type: none"> • Sudah terjadwalkan Help Desk IT tiap hari Senin-Jumat di loket registrasi obat • Jadwal Duty Manager tiap hari Senin-Kamis sudah dipublikasi ke forum komunikasi regulator di setiap awal bulan. Jika kepala seksi berhalangan hadir, digantikan oleh staf senior dari seksi yang sama | Sudah implementasi | - |
| | Pra Registrasi Obat Generik (U2) Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur Dibuatkan mekanisme antrian secara online | Sistem antrian online telah dibuat oleh Biro Umum | Sudah implementasi | - |
| | (U3) Unsur Waktu Penyelesaian Timeline evaluasi diharapkan tetap cepat dan tidak ada yang melebihi timeline | <ul style="list-style-type: none"> • Akan ditetapkan pengurangan timeline untuk kategori lain dan simplifikasi registrasi • Telah dilakukan intensifikasi melalui desk konsultasi dan lembur di luar jam kerja | Deregulasi dan simplifikasi regulasi: Agustus 2020 | - |
| | Saran/masukan lain di luar unsur layanan: Agar SDM diperbanyak sehingga timeline registrasi bisa diimplementasi dengan maksimal | <ul style="list-style-type: none"> • Sebanyak 19 orang evaluator CPNS baru telah mulai bekerja di DitReg Obat sejak bulan Februari 2019 • Telah dilakukan intensifikasi melalui desk konsultasi dan lembur di luar jam kerja | Sudah implementasi | - |
| | Pra Registrasi Produk Biologi (U9) Unsur Sarana dan Prasarana Kami berharap penggunaan system new aero dapat maksimal dan tidak banyak error/kesalahan yang terjadi | <ul style="list-style-type: none"> • Perbaiki dan penyempurnaan system new - aero terus dilakukan secara kontinu • Dilakukan konsultasi tatap muka dengan Duty Manager, evaluator dan IT bila ada masalah | <ul style="list-style-type: none"> • Hingga Desember 2020 • Sudah | - |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|--|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | dengan system new-aero <ul style="list-style-type: none"> Dilakukan konsultasi via email, Whatsapp atau telp dengan Kasi dan IT bila ada masalah dengan system new aero | implementasi | |
| | Saran/masukan lain di luar unsur layanan: Adakan training dokumen klinik/ regulasi PB dengan industry sehingga dapat menselaraskan persepsi tentang dokumen klinik seperti saat ini | <ul style="list-style-type: none"> Training Good Regulatory Management telah diadakan di tahun 2019 dan akan rutin diadakan setiap tahun | Agustus 2020 | |
| | Penilaian Uji Klinik (U2) Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur <ul style="list-style-type: none"> Sebaiknya seluruh pelayanan uji klinik dapat digabung satu pintu, saat ini uji klinik untuk obat, alat kesehatan, suplemen, pangan atau kosmetik, melalui deputi masing-masing Pelayanan uji klinik dibuat juga secara system online dan ngelink dengan system registrasi Apabila ada perubahan ataupun penambahan permintaan informasi yang pada dasarnya tidak tercantum dalam PerKa BPOM, agar dapat dilakukan tertulis (misal: perubahan peraturan, syarat/komitmen persetujuan uji klinik, atau penambahan informasi yang perlu dilaporkan secara berkala, dst) | <ul style="list-style-type: none"> Telah dilakukan pengembangan aplikasi elektronik penilaian uji klinik untuk obat dan obat tradisional Telah dilakukan pengembangan aplikasi elektronik penilaian uji klinik dan untuk aplikasi link ke registrasi akan didiskusikan selanjutnya Konsultasi langsung dengan kepala seksi dan melalui e-mail serta Whatsapp telah diintensifkan. Konsultasi melalui Duty Manager yang sudah diumumkan memudahkan pendaftar yang akan berkonsultasi dengan kepala seksi | <ul style="list-style-type: none"> Mei 2020 Sudah implementasi | <ul style="list-style-type: none"> Pengembangan aplikasi sudah 50% Pengembangan aplikasi sudah 50% |
| | (U3) Unsur Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none"> Waktunya pelayanan agar dapat lebih cepat, dari mulai pengajuan hingga persetujuan/tanggapan Waktu Review dan approval agar lebih dipercepat (kurang dari 20 hari) | <ul style="list-style-type: none"> Telah dilakukan intensifikasi evaluasi melalui desk konsultasi dan lembur di luar jam kerja Timeline ppuk akan dibahas dalam revisi peraturan BPOM dan pedoman cara uji klinik yang baik | Desember 2020 | <ul style="list-style-type: none"> Sudah implemetasi Sudah dilakukan rapat revisi tanggal 20 Februari 2020 |
| | (U5) Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Agar Jadwal konsultasi dapat segera diberikan dan tidak terlalu lama sejak awal permintaan konsultasi | <ul style="list-style-type: none"> Konsultasi langsung dengan kepala seksi dan melalui e-mail serta Whatsapp telah diintensifkan | Sudah implementasi | |
| | (U8) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> Konsultasi melalui e-mail serta Whatsapp telah diintensifkan | Sudah | |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|--|---|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | Respon untuk email mohon ditingkatkan lagi | <ul style="list-style-type: none"> Telah ditunjuk satu staf yang bertugas untuk mengecek email yang masuk | implementasi | |
| | (U9) Unsur Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> Informasi pada website yang terkait uji klinik, agar dapat diperjelas lagi Sebaiknya pelayanan pengajuan dapat lebih didukung dengan system online yang dapat memberikan notifikasi untuk approval, tambahan data, dan lain-lain | Telah dilakukan pengembangan aplikasi elektronik penilaian uji klinik | Mei 2020 | Pengembangan aplikasi sudah 50% |
| | Saran/masukan lain luar unsur layanan: <ul style="list-style-type: none"> Agar dapat berperan aktif untuk menjembatani dengan instansi/unit lain apabila diperlukan proses pengajuan atau penilaian uji klinik serta importasi obat uji klinik Jika ada peraturan baru untuk disosialisasikan terlebih dahulu sebelum diterapkan | Sosialisasi dilaksanakan di website www.pom.go.id , Instagram, dan juga rutin mengadakan Focus Group Discussion serta forum lintas sektor | Sudah implementasi | |
| | Penilaian Protokol Uji Bioekivalensi: (U3) Unsur Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none"> Proses pendaftaran/pengajuan agar diproses lebih cepat, timeline diperbaiki Timeline persetujuan protocol uji BE mohon dapat lebih dipercepat lagi, release list komparator sangat ditunggu | Telah dilakukan Pengembangan aplikasi elektronik protocol UJI BE sehingga diharapkan dapat mempercepat pelayanan | UAT aplikasi pengajuan protocol uji BE sudah dilaksanakan tanggal 21 Januari 2020 | Aplikasi sudah implementasi untuk pengajuan protocol BE, tapi masih dibutuhkan pemeliharaan untuk penyempurnaan |
| | Penilaian Uji Bioekivalensi: (U2) Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur <ul style="list-style-type: none"> Agar pemberitahuan memo BE lebih transparan ke pendaftar Sebaiknya transparansi hasil evaluasi bioekivalensi dapat diberikan, mengingat saat ini hasil evaluasi uji | <ul style="list-style-type: none"> Telah dikembangkan system penilaian laporan uji bioekivalensi secara online yang terintegrasi dengan new aero dimana proses evaluasi yang mencakup penilaian dokumen laporan uji bioekivalensi, permintaan tambahan data serta hasil penilaian dapat | Telah dilakukan SIT pada November 2019 dan akan dijadwalkan UAT pada Mei 2020 | |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | bioekivalensi hanya terlihat dari keluar/tidaknya persetujuan registrasi | <p>tertelusur dalam log sehingga secara transparan pendaftar dapat melihat progress penilaian</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam system penilaian online tersebut dikembangkan juga notifikasi kepada pendaftar terkait rekomendasi hasil penilaian laporan uji bioekivalensi • Saat ini permintaan tambahan data juga telah diinformasikan kepada pendaftar melalui email • Telah dijadwalkan desk konsultasi langsung antara evaluator dengan pendaftar secara rutin, baik desk di dalam kota Jakarta maupun di luar Jakarta • Konsultasi langsung dengan kepala seksi, dan melalui e-mail serta <i>Whatsapp</i> telah diintensifkan | | |
| | (U3) Waktu Penyelesaian Timeline pelayanan agar ditingkatkan lagi | <ul style="list-style-type: none"> • Telah dilakukan intensifikasi melalui desk konsultasi dan lembur di luar jam kerja • Melakukan monitoring terkait pemenuhan timeline pelayanan | Sudah implementasi | |
| | (U5) Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • Disediakan waktu konsultasi minimal 3 kali seminggu, karena perusahaan kami bukan di Jakarta • Diharapkan ada jadwal konsultasi rutin untuk uji BE | <ul style="list-style-type: none"> • Telah dijadwalkan desk konsultasi langsung antara evaluator dengan pendaftar secara rutin, baik desk di dalam kota Jakarta maupun di luar Jakarta • Konsultasi langsung dengan kepala seksi dan melalui e-mail serta <i>Whatsapp</i> telah diintensifkan • Terdapat jadwal konsultasi terkait uji bioekivalensi dengan kepala seksi setiap 2 minggu sekali | Sudah implementasi | |
| | Penilaian Obat Pemasukan Khusus (U3) Unsur Waktu Penyelesaian Kecepatan waktu pelayanan agar bisa lebih | <ul style="list-style-type: none"> • Telah dilakukan pelayanan online aplikasi | Maret 2020 | |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | ditingkatkan lagi | elektronik <ul style="list-style-type: none"> Telah dilakukan intensifikasi melalui desk konsultasi dan lembur di luar jam kerja | | |
| | (U7) Unsur Perilaku Pelaksana Jam pelayanan sering molor dari jam yang ditentukan, istirahat lebih cepat, balik lambat | <ul style="list-style-type: none"> Himbauan untuk segera menuju ke loket konsultasi terus digaungkan setiap hari di <i>Whatsapp</i> grup Ditreg Akan diadakan pelatihan pelayanan publik | Sudah implementasi | |
| | (U8) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan <ul style="list-style-type: none"> Mohon diberikan line telepon ata contact yang dapat dihubungi untul follow up status Agar customer service Layanan BPOM 24 jam, dapat berfungsi dengan baik dan dibekali dengan pengetahuan secara menyeluruh Difasilitasi untuk konsultasi dan pengaduan online via email/chat, karena nomor extension pengaduan sering sibuk/sudah nyambung | <ul style="list-style-type: none"> Konsultasi melalui e-mail serta <i>Whatsapp</i> telah diintensifkan Nomor ekstensi setiap seksi selalu terbuka Duty Manager dan evaluator help desk sudah terjadwalkan tiap hari Senin-Kamis | Sudah implementasi | |
| | Persetujuan <i>Certificate of Pharmaceutical Product (CPP)</i>: (U1) Unsur Persyaratan Apabila ada perubahan peraturan/kebijakan agar dapat diinformasikan ke penggunaan layanan | Sosialisasi diinformasikan di website www.pom.go.id , www.new-aero.pom.go.id , Instagram, dan mengadakan Focus group discussion | | |
| | (U3) Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan CPP tidak sesuai timeline yang ditetapkan (3 hari). CPP bisa jadi lebih dari 1 minggu dengan alasan menunggu approval | Akan diberlakukan TTE elektronik sehingga proses pembuatan CPP dapat lebih cepat | April 2020 | |
| | (U5) Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> Cetak CPP ada bagian yang belum kecetak, ada juga kesalahan input pada saat cetak, padahal input | <ul style="list-style-type: none"> Diberikan pelatihan kepada staf CPP Nomor ekstensi setiap seksi selalu terbuka | Sudah implementasi | |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|----------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | <p>sudah sesuai dengan yang diinginkan, sehingga diharapkan agar leboh teliti lagi dalam input dan cetak CPPnya</p> <ul style="list-style-type: none"> Tingkatkan komunikasi dalam mengatasi masalah teknis yang ditemui saat pelayanan tidak maksimal | | | |
| | (U6) Unsur Kompetensi Pelaksana Jumlah petugas yang memahami masalah terkait pembuatan CPP masih sedikit | Evaluators CPP telah ditambah, yang semula hanya 2 orang menjadi 3 orang | Sudah terlaksana | |
| | (U7) Unsur Perilaku Pelaksana Untuk sebagian Personil yang kurang lemah, agar ada perbaiki pelayan | Akan diadakan pelatihan pelayanan publik | Juli 2020 | |
| | (U8) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Nomor telepon sulit dihubungi, selalu sibuk | Nomor ekstensi setiap seksi selalu terbuka | Sudah implementasi | |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Perbaikan Loker Pelayanan Publik Direktorat Registrasi Obat di Gedung B lantai 1 akan dilakukan, berkoordinasi dengan Biro Umum | Desember 2020 | |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | <i>Focus Group Discussion</i> bersama industry farmasi akan dilaksanakan bersamaan dengan desk konsultasi di Bandung dan Solo | Agustus dan September 2020 | |

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

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Menyediakan leaflet di ruang pelayanan Publik untuk seluruh jenis layanan yang menjelaskan alur pelayanan dan dokumen yang dibutuhkan. terkait informasi persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya dan output layanan. informasi tersebut secara berkala akan disosialisasikan di Media Sosial unit kerja. | Juni 2020 | Proses pencetakan leaflet dan pembuatan infografis |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Sertifikasi CPOB: (U3) Waktu Penyelesaian | Layanan Sertifikasi CPOB termasuk sertifikasi baru, perpanjangan sertifikat dan perubahan sudah diimplementasikan melalui sistem aplikasi e-sertifikasi. Waktu pelayanan penerbitan sertifikat baru setelah diterapkannya OSS telah dipercepat, dari sebelumnya 84 HK menjadi 35 HK. | - | - |
| | (U4) Biaya/Tarif | Penetapan biaya/tarif pelayanan sudah mengacu pada PP 32/2017 | - | - |
| | (U9) Sarana dan Prasarana | - | - | - |
| | Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama: (U3) Waktu Penyelesaian | <ul style="list-style-type: none"> Untuk meningkatkan dan mempercepat proses pelayanan Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama, tahun 2019 telah dilakukan asistensi/desk dengan IF, kegiatan ini juga akan dilakukan pada tahun 2020 untuk mempercepat waktu pelayanan. Akan dikembangkan sistem aplikasi pengajuan secara online, sehingga IF dapat memantau status/proses pengajuan. | <ul style="list-style-type: none"> TW 4 2020 Target implementasi sistem online pada TW 4 2020 | Pengembangan aplikasi oleh Pusdatin |
| | Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor: (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Tahun ini dilakukan pengembangan sistem aplikasi yang mencakup proses evaluasi DPI, Inspeksi obat impor dan evaluasi CAPA Obat | Target implementasi sistem online pada TW 3 202 | Pengembangan aplikasi oleh Pusdatin |
| | (U3) Waktu Penyelesaian | | | |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|--|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | (U5) Kesesuaian Produk Pelayanan | impor. Sistem tersebut dilengkapi dengan monitoring timeline sehingga pendaftar dapat memantau status/proses pengajuan. | | |
| | (U9) Sarana dan Prasaran | - | - | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan kenyamanan di ruang diskusi di gedung E lantai 3 dengan membuat desain interior yang lebih menarik, menambah pendingin ruangan dan dispenser air minum Peningkatan kenyamanan di ruang pelayanan publik di gedung E lantai 3 dengan membuat desain interior yang lebih menarik | <p>Januari 2020</p> <p>Januari 2020</p> | <p>Selesai</p> <p>Pemilihan konsep desain</p> |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | | | |
| | Sertifikasi CPOB: (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Dibuatkan guidance singkat mengenai kebutuhan dokumen dan alurnya | Menyediakan leaflet dan standing banner di ruang pelayanan Publik yang menjelaskan alur pelayanan dan dokumen yang dibutuhkan. Informasi tersebut secara berkala akan disosialisasikan di Media Sosial unit kerja | Juni 2020 | Telah tersedia leaflet dan standing banner di ruang pelayanan Publik yang menjelaskan alur pelayanan dan dokumen yang dibutuhkan. penyebaran informasi paling lambat akan dilakukan bulan Juni 2020 |
| | Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama: (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Lebih diperjelas informasi terkait layanan | Untuk meningkatkan dan mempercepat proses pelayanan Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama, tahun 2019 telah dilakukan asistensi/desk dengan IF, kegiatan ini juga akan dilakukan pada tahun 2020 untuk mempercepat waktu pelayanan. | Target pelaksanaan: TW 4 2020 | - |
| | (U3) Waktu Penyelesaian Proses evaluasi bisa lebih cepat atau ada timeline yang diketahui kedua belah pihak | Akan dikembangkan sistem aplikasi pengajuan secara online, sehingga IF dapat memantau status/proses pengajuan. | Target implementasi sistem online = TW 4 - 2020 | Pengembangan aplikasi oleh Pusdatin |
| | Surat Keterangan Sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik: (U3) Waktu Penyelesaian Mohon deadline agar bisa dipercepat | Waktu pelayanan yang telah ditetapkan adalah 2 hari kerja (berdasarkan Peraturan BPOM No. 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di | TW 2 - 2020 | Pengembangan oleh Pusdatin |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|--|--|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | Lingkungan BPOM). diusulkan/direncanakan akan menggunakan TTE (sebagaimana pelayanan SKI/SKE pada komoditi lain. | | |
| | <p>Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi: (U1) Persyaratan dokumen pra inspeksi yang dibutuhkan lebih di detailkan, mekanisme teknis belum terdapat prosedur tertulis (U3) Waktu Penyelesaian waktu evaluasi diharapkan lebih cepat (U4) Biaya/Tarif agar biaya dipertimbangkan kembali</p> | <ul style="list-style-type: none"> Tahun ini dilakukan pengembangan sistem aplikasi yang mencakup proses evaluasi DPI, Inspeksi obat impor dan evaluasi CAPA Obat impor. Sistem tersebut dilengkapi dengan monitoring timeline sehingga pendaftar dapat memantau status/proses pengajuan. | Target implementasi sistem online pada TW 3 2020 | Pengembangan aplikasi oleh Pusdatin |
| | <p>Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor: (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur proses inspeksi termasuk persiapan inspeksi dapat dilakukan secara online (U3) Waktu Penyelesaian dapat dipercepat waktu penyampaian laporan hasil inspeksi dan hasil evaluasi CAPA nya (U4) Biaya/Tarif agar biaya inspeksi dievaluasi kembali</p> | <ul style="list-style-type: none"> Informasi lengkap terkait prosedur, alur proses, waktu layanan secara lengkap tercantum dalam PerBPOM no 7 tahun 2019 tentang Penilaian Pemenuhan Persyaratan CPOB fasilitas pembuatan obat impor. Informasi tersebut juga akan dipublikasikan melalui leaflet dan media sosial unit kerja. Biaya evaluasi DPI, inspeksi LN dan evaluasi CAPA telah sesuai dengan PP no 32 tahun 2017 | Juni 2020 | Proses pencetakan leaflet |
| | <p>Evaluasi CAPA Hasil Inspeksi Sarana Impor: (U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Sering-sering diadakan desk CAPA (mempercepat proses penyampaian progress CAPA dan dapat berdiskusi secara langsung)</p> | <ul style="list-style-type: none"> Desk CAPA dapat diajukan oleh pendaftar kepada Badan POM | - | - |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Akan dilakukan pertemuan dengan stakeholder untuk mensosialisasikan kebijakan implementasi pelaksanaan sistem aplikasi monitoring inspeksi luar negeri. | TW 4 2020 | - |

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

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|--|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> Penyusunan media informasi, antara lain berupa leaflet, banner, video, infografis Penyebaran informasi melalui sosial media | <ul style="list-style-type: none"> TWII - III 2020 TW I 2020 | <ul style="list-style-type: none"> Dalam proses penyusunan konsep materi Video tentang Srtifikasi CDOB telah tayang di IG Direktorat |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | Tidak ada unsur layanan yang mendapatkan kategori D dan/atau C | | |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Ruang pelayanan konsultasi akan dilengkapi complimentary berupa dispenser, gelas, the, kopi, permen dan dihias dengan menarik untuk menambah keindahan ruangan sehingga meningkatkan kenyamanan | TW I-II 2020 | Ruang pelayanan konsultasi telah dilengkapi dispenser, gelas, the, kopi dan permen |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: | | | |
| | Konsultasi online | <ul style="list-style-type: none"> Optimalisasi penggunaan live chat pada aplikasi sertifikasi CDOB dalam rangka penanganan pengaduan Penyediaan alat komunikasi berupa handphone khusus untuk konsultasi terkait sertifikasi CDOB | TW II 2020 TW III 2020 | Penjadwalan piket Dalam proses pengadaan |
| | Jadwal dan waktu Desk CAPA kurang sesuai jadwal | Menyusun undangan berdasarkan jadwal desk CAP | TW I-IV 2020 | Telah dilaksanakn desk CAPA di Bandung, Semarang dan Medan |
| | Sosialisasi diperbanyak | Bekerjasama dengan organisasi profesi dan asosiasi untuk melakukan sosialisasi | TW I-IV 2020 | Sosialisasi pada acara seminar Hisfardis di Medan dan Pangkalpinang |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Akan dilaksanakan konsultasi publik terkait revisi Perka BPOM No.25/2017 dan PerBPOM No. 26/2018 | TW II 2020 | Dalam proses penambahan revisi Perka BPOM No.25/2017 dan PerBPOM No. 26/2018 |

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

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | <p>Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.</p> <ul style="list-style-type: none"> Hasil evaluasi setelah rapat iklan dapat lebih cepat di upload pada sistem siapik Database produk dapat terintegrasi dengan Dit.Reg Obat agar tidak perlu di input ulang dan upload detail informasi produk. | <ul style="list-style-type: none"> Dilakukan pengembangan aplikasi SIAPIK yang digunakan dalam pengajuan permohonan persetujuan iklan obat dengan memfasilitasi penggunaan tanda tangan elektronik pada surat perbaikan iklan sehingga diharapkan proses penandatanganan surat perbaikan iklan menjadi lebih cepat dan informasi permintaan perbaikan otomatis terkirim kepada pemohon Dilakukan pengembangan aplikasi SIAPIK yang mengunci data obat pada SIAPIK yang terkoneksi dengan webreg sehingga tidak perlu dilakukan input data obat secara manual | <p>Sudah dilakukan</p> <p>Sudah dilakukan</p> | - |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|---|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Permohonan Analisa Hasil Pengawasan: (U3) Waktu Penyelesaian | - | - | - |
| | Pelayanan Persetujuan Iklan Obat: (U4) Biaya/Tarif | - | - | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. <ul style="list-style-type: none"> Agar ada peningkatan sarana prasarana layanan, terutama pada sarana online, e-signature, perbaikan seperti server agar akses dapat lebih cepat Agar login page bisa diakses melalui smartphone | <ul style="list-style-type: none"> Ditwas KMEINAPPZA telah menambah server Permintaan IP ke Pusdatin untuk sistem, e-napza di server tersebut. Adanya e-signature atau tanda tangan elektronik (TTE) Dilakukan pengembangan aplikasi SIAPIK yang dapat memfasilitasi akses SIAPIK melalui mobile phone sehingga dapat digunakan oleh pemohon untuk memantau status permohonan persetujuan iklan obat menggunakan mobile phone | Sudah dilaksanakan Juni 2020 | Dalam pembahasan dengan pengembang aplikasi |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. <ul style="list-style-type: none"> Untuk upload SAS, mohon dapat diinformasikan waktu saat diupload dan diterima oleh sistem untuk verifikasi dokumen Bea Cukai dan INSW Masih ada petugas pelayanan konsultasi yang kurang ramah, mohon dapat lebih ramah dalam memberikan pelayanan. Dibutuhkan pelatihan pelayanan prima bagi petugas | <ul style="list-style-type: none"> Saat ini sedang berproses dengan Pusdatin agar upload SAS langsung dari Dit. Registras Akan dilaksanakan pelatihan etika dan teknik komunikasi bagi petugas pelayan publik | Sudah dilaksanakan April 2020 | |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | <ul style="list-style-type: none"> Penyelenggaraan Asistensi Regulatory bagi pelaku usaha di Bandung pada 14 Februari 2020 Kegiatan Forum Komunikasi dengan Pelaku Usaha di Bogor | Sudah dilaksanakan Direncanakan April atau Mei 2020 tergantung perkembangan kondisi wabah virus corona | |

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

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 | |
|-----|---|---|---|--|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> Informasi mengenai suatu kebijakan dicantumkan pada website dan papan pengumuman loket. Informasi perihal jenis pelayanan telah ada di loket pendaftaran berupa informasi di papan pengumuman, banner dan poster serta informasi tentang layanan yang tercantum di website atau sistem | <ul style="list-style-type: none"> Sudah dilaksanakan Informasi perihal jenis pelayanan telah ada di loket pendaftaran berupa informasi dipapan pengumuman, banner dan poster serta informasi tentang layanan juga tercantum di website | <ul style="list-style-type: none"> Sudah dilaksanakan Sudah dilaksanakan | |
| 2 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | | | | |
| 3 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik)* | | | | |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | | | | |
| | <p>(U1) Persyaratan: OT Daftar Baru <i>Low Risk</i></p> | <p>Umpan Balik Responden : Kami heran kalau ganti pejabat kenapa harus ganti peraturan? kalau diubah peraturan menjadi semakin baik ya boleh lah, tapi semakin kacau dan petugasnya semakin ribet</p> | <ul style="list-style-type: none"> Informasi mengenai suatu kebijakan dicantumkan pada website dan papan pengumuman loket. Sosialisasi terkait peraturan terkini melalui coaching clinic, bimbingan teknis. | <ul style="list-style-type: none"> Sudah dilaksanakan Tahun 2020: coaching clinic sebanyak 20 kali, bimbingan teknis di daerah sebanyak 2 kali | <ul style="list-style-type: none"> Sudah dilaksanakan Telah dilaksanakan 1 kali kegiatan coaching clinic besar dengan peserta 100 perusahaan, pada tanggal 26 Februari 2020 (Update Cosmetic Assesment Insight 2020) |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|---|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | <p>Umpan Balik Responden :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Untuk peraturan baru mengenai persyaratan yang statusnya masih draft seharusnya tidak langsung diimplimentasikan. Sepatutnya persyaratan tersebut harus final dahulu dan industri diberi waktu transisi untuk memenuhi persyaratan tersebut • Persyaratan registrasi variasi agar dapat diperjelas lagi • Diperjelas tentang apa yang boleh dan tidak boleh tercantum di dalam iklan • Agar peraturan iklan segera terbit <p>Tanggapan: Terkait persyaratan registrasi termasuk dalam mutu pelayanan. Terdapat peraturan baru yang dikeluarkan pada tahun 2019 yaitu PerBPOM No. 17 tahun 2019 tentang persyaratan mutu Suplemen Kesehatan dan PerBPOM No 32 tentang persyaratan keamanan dan mutu Obat Tradisional. Untuk implementasinya pendaftar diberikan masa transisi, terutama untuk produk-produk yang sudah terdaftar dan akan dilakukan daftar ulang. Peraturan baru tersebut telah disosialisasikan pada akhir</p> | <p>Forum komunikasi, pelayanan ke daerah, bimbingan teknis maupun coaching clinic bagi pelaku usaha untuk menyamakan persepsi dan sharing informasi</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Rencana pelaksanaan program pelayanan prima di daerah sebanyak 3 kali di Solo, Surabaya dan Jogja • Rencana pelaksanaan Forum Advokasi dan Komunikasi sebanyak 2 kali di Bali dan Semarang. • Rencana pelaksanaan coaching clinic terhadap pelaku usaha sebanyak 10 kali di tahun 2020. | <p>Telah dilaksanakan Forum Advokasi dan Komunikasi sebanyak 1 kali di Bali.</p> |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|--|---|--|--|
| (1) | (2) | | (3) | (4) | (5) |
| | | <p>tahun 2019 dan akan terus disampaikan pada Forum atau Pelayanan ke daerah di tahun 2020. Peraturan tentang iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan sedang disusun oleh Direktorat Standarisasi OT, SK dan Kosmetik</p> | | | |
| | <p>(U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: OT Daftar Baru <i>Low Risk</i>; OT Daftar Baru <i>High Risk</i>; OT Daftar Ulang; OT Daftar Variasi; SK dan Kuasi Daftar Baru; SK dan Kuasi Daftar Ulang; SK dan Kuasi Daftar Variasi; Kosmetik Daftar Baru; dan Kosmetik Daftar Ulang.</p> | <p>Umpan Balik Responden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Di layanan notifikos, bagi perusahaan-perusahaan yang tidak hadir saat dipanggil di loket antrian, nomor antriannya boleh diberikan ke perusahaan lain. Sangat disayangkan berkas tertunda hanya karena tidak dapat nomer antrian berminggu – minggu • Sistem nomor antrian di loket mohon diperbaiki. Terkadang sudah mendaftar tapi tidak dapat antrian. Akibatnya kami harus setiap minggu bolak balik ke BPOM sebanyak 2-3 kali • Sebaiknya yang daftar tapi tidak datang agar diblack list untuk waktu tertentu untuk memberikan kepada perusahaan yang serius | <ul style="list-style-type: none"> • Telah diberlakukan sistem pendaftaran antrian loket melalui googleform yang mengakomodir semua perusahaan yang mendaftar. Jadwal antrian diumumkan melalui website dan terdapat pemberian sanksi kepada pendaftar yang tidak hadir berupa tidak dapat mendaftarkan antrian pada minggu selanjutnya • Telah diterapkan sistem antrian online Badan POM (melalui Aplikasi dan E-Kiosk) dan terdapat sanksi/hukuman berupa tidak bisa mendaftarkan antrian selama 1 (satu) bulan yang diterapkan secara otomatis oleh sistem bila pendaftar tidak hadir • Pendaftar yang berasal dari luar kota atau yang membutuhkan konsultasi urgent dapat menggunakan kuota antrian tambahan melalui E-Kiosk di Gedung B (Gedung Pelayanan Publik) | <ul style="list-style-type: none"> • Sudah dilaksanakan • Sudah dilaksanakan • Sudah dilaksanakan | <ul style="list-style-type: none"> • Sudah dilaksanakan per 9 Mei 2019 • Sudah diterapkan pendaftaran akun antrian per 1 Desember 2019 dan pendaftaran loket Notifikasi dilakukan melalui Aplikasi Antrian Online Badan POM per 10 Desember 2019 • Sudah dilaksanakan |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|--|--|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan makin buruk. Antrian harus menunggu sampai berminggu-minggu belum tentu dapat no antrian. Beda sekali dengan dulu fair, siapa paling pagi datang dapat layanan loket, dan bisa sekali datang dan beres. Sekarang semua dibatasi bayangkan betapa sangat menyita waktu dan biaya setiap minggu harus datang ke BPOM apalagi untuk industri yang diluar Jakarta • Ada sistem waiting list diluar antrian online, karena beberapa hal urgent harus dikonsultasikan • Loket B mohon dapat difungsikan juga untuk konsultasi IT, jangan hanya menerima berkas bahan baku saja. Karena dengan adanya sistem baru notifikos terkadang masih belum cukup waktu beradaptasi sehingga melakukan beberapa kesalahan input • Proses terlalu panjang untuk tahap disetujui | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan terkait konsultasi permasalahan IT disampaikan melalui Loket C, email, atau telepon • Dibukanya layanan sistem clustering bidang kosmetik | <ul style="list-style-type: none"> • Sudah dilaksanakan • Uji coba pada tahun 2019 dan penerapan pada tahun 2020 | <ul style="list-style-type: none"> • Sudah dilaksanakan • Telah dilakukan uji coba pendaftaran pada 21-29 November 2019 • Telah dilakukan evaluasi dan |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--------------------------------------|---|---|---|--|
| (1) | (2) | | (3) | (4) | (5) |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Sebaiknya untuk konsultasi dan penanganan bisa dilakukan di Balai POM masing-masing Kota, karena sangat sulitnya menghubungi BPOM pusat | <ul style="list-style-type: none"> Verifikasi badan usaha dengan status industri kosmetik (lokal) dapat dilakukan di Balai/Balai Besar/Loka POM Perusahaan dapat berkonsultasi dengan petugas/PIC di Balai/Balai Besar/Loka POM karena telah disediakan juga fasilitas grup whatsapp sebagai sarana komunikasi antara petugas/PIC di Balai/Balai Besar/Loka POM dengan petugas pusat Terdapat program Peningkatan peran PIC di Balai dan Loka melalui program magang | <ul style="list-style-type: none"> Sudah dilaksanakan Sudah dilaksanakan Desember 2020 | <p>penetapan pelaku usaha melalui Surat pemberitahuan hasil penilaian pendaftaran fasilitas layanan clustering jalur hijau per 11 Februari 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> Sudah dilaksanakan Sudah dilaksanakan Akan dilaksanakan pada tahun 2020 |
| | | <p>Umpan balik responden:</p> <ul style="list-style-type: none"> Agar dibuat mekanisme konsultasi secara online Perlu diterapkan registrasi full online Perlu ada peningkatan mekanisme konsultasi yang lebih efektif dan cepat tanggap dengan memanfaatkan sistem informasi Agar sistem Sireka untuk persetujuan elektronik + rancangan iklan ACC segera diperbaiki | <ul style="list-style-type: none"> Penerapan antrian online sudah dilakukan sejak akhir November 2019 Penerapan registrasi baru, registrasi variasi, registrasi ulang dan registrasi ekspor sudah full online (paperless), Tanda tangan elektronik dan 2D Barcode sejak Desember 2019 Penerapan konsultasi online berupa chat online pada tahun 2020 | <p>Penerapan konsultasi online berupa chat online pada tahun 2020</p> | <p>Sudah dilaksanakan penerapan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> Antrian online Registrasi baru, registrasi variasi, registrasi ulang dan registrasi ekspor sudah full online (paperless), Tanda tangan elektronik dan 2D Barcode Konsultasi online berupa chat online |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|--|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | <p>(U3) Waktu Penyelesaian: OT Daftar Baru <i>Low Risk</i>; OT Daftar Baru <i>High Risk</i>; OT Daftar Ulang; OT Daftar Variasi; SK dan Kuasi Daftar Baru; SK dan Kuasi Daftar Ulang; SK dan Kuasi Daftar Variasi; Kosmetik Daftar Baru; Kosmetik Daftar Ulang dan Registrasi Iklan OT</p> <p>Umpan Balik Responden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proses konfirmasi untuk pendaftaran kosmetik lama sekali bolak-balik konsultasi jawabannya belum dikoreksi, sehingga untuk mendapatkan nomor notifikasi sangat lama • Penyelesaian notifikasi 14 hari tidak sesuai, pada kenyataannya konfirmasi pertama saja kami terima diatas 1 bulan. Kalau kami tanyakan yang ada cuma orang marah. Kami pernah menotifikasi produk 2 tahun baru terbit, itupun karena ada coaching clinic. • Ada penambahan loket, agar dapat menampung lebih banyak • Mohon agar SDM pendaftaran kosmetik dapat ditambah lagi dan mohon untuk ditambah petugas disetiap loket terutama A dan D <p>Umpan Balik Responden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proses registrasi mohon bisa dipercepat • Penambahan petugas konsultasi agar lebih cepat • Agar pengambilan revisi | <ul style="list-style-type: none"> • Dilakukan intensifikasi data permohonan notifikasi • Dilakukan kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik/ desk konsultasi • Telah dilakukan penambahan evaluator termasuk petugas loket B (loket khusus update) <ul style="list-style-type: none"> • Direncanakan intensifikasi penyelesaian berkas pendaftaran pada tahun 2020 sebanyak 43 kali • Direncanakan dilakukan rapat penilaian keamanan OT dan SK bersama tim ahli | <ul style="list-style-type: none"> • Tahun 2020: intensifikasi data permohonan notifikasi sebanyak 12 kali (pagi sore) RDK • Tahun 2020: kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik di daerah sebanyak 2 kali • Sudah dilaksanakan • Direncanakan intensifikasi penyelesaian berkas pendaftaran pada | <ul style="list-style-type: none"> • Telah dilaksanakan intensifikasi data permohonan notifikasi sebanyak 2 kali pada tanggal: 28 Februari 2020, 13 Maret 2020 • Melaksanakan kegiatan: <ul style="list-style-type: none"> - Desk konsultasi pada tanggal 8 – 9 Januari 2020 - Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik 5 – 6 Maret 2020 di Bali • Telah dilakukan penambahan evaluator sebanyak 2 orang pramubakti pada tahun 2018 dan sebanyak 2 orang CPNS pada tahun 2019 sebagai petugas loket B (loket khusus update) pada bulan Juni 2019 • Dari bulan Januari – Maret 2020 telah dilakukan kegiatan intensifikasi evaluasi |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---|---|---|
| (1) | (2) | | (3) | (4) | (5) |
| | | <p>desain dan NIE dipercepat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi yang cukup lama mohon dipersingkat • Timeline evaluasi agar dapat ditingkatkan • Rapat iklan sampai hasil keluar mohon lebih diefisienkan waktunya • Approval TTE di penandaan PDF yang belum ada ttd pejabat BPOM tolong segera diselesaikan | <p>sebanyak 8 kali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penerapan konsultasi online berupa chat online pada tahun 2020 • Penerapan registrasi baru, registrasi variasi, registrasi ulang dan registrasi ekspor sudah full online (paperless), Tandatangani elektronik dan 2D Barcode sejak Desember 2019 sehingga diharapkan dapat mempercepat proses registrasi, pengambilan revisi desain dan NIE • Permohonan penambahan jumlah SDM | <p>tahun 2020 sebanyak 43 kali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direncanakan dilakukan rapat penilaian keamanan OT dan SK bersama tim ahli sebanyak 8 kali • Penerapan konsultasi online berupa chat online pada tahun 2020 • Penerapan registrasi baru, registrasi variasi, registrasi ulang dan registrasi ekspor sudah full online (paperless), Tandatangani elektronik dan 2D Barcode sejak Desember 2019 sehingga diharapkan dapat mempercepat proses registrasi, pengambilan revisi desain dan NIE | <p>penyelesaian berkas pendaftaran sebanyak 7 kali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dari bulan Januari – Maret 2020 telah dilakukan kegiatan rapat penilaian keamanan OT dan SK bersama tim ahli sebanyak 1 kali • Telah diterapkan konsultasi online berupa chat online sejak Maret 2020 |
| | <p>(U4)Biaya/Tarif: OT Daftar Baru <i>High Risk</i>; OT Daftar Ulang; OT Daftar Variasi; SK dan Kuasi Daftar Baru; SK dan Kuasi Daftar Ulang; SK dan Kuasi Daftar Variasi; OT, SK dan Kuasi Khusus Ekspor;</p> | <p>Umpan Balik Responden :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Harga pendaftaran (produk) di BPOM masih dirasa terlalu mahal • Perubahan seperti perubahan nama produk (tanpa perubahan formula atau klaim) | <p>Biaya pendaftaran telah disesuaikan dengan mengacu pada PP No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM</p> | <p>Sudah diterapkan</p> | <p>Sudah diterapkan</p> |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|--|---|---|
| (1) | (2) | | (3) | (4) | (5) |
| | Kosmetik Daftar Baru; Kosmetik Daftar Ulang; Registrasi Iklan OT dan Registrasi Iklan SK | <p>tidak perlu biayatambahan PNPB seperti mendaftar baru</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kalo bisa bebas biaya karena kami sudah bayar pajak | | | |
| | | <p>Umpan balik responden: Biaya pendaftaran baru atau ulang perlu diturunkan.</p> | Biaya pendaftaran telah disesuaikan dengan mengacu pada PP 48 Tahun 2010 tentang biaya PNPB yang berlaku di Badan POM | Sudah diterapkan | Sudah diterapkan |
| | <p>(U5)Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: OT Daftar Ulang; OT Daftar Variasi; SK dan Kuasi Daftar Baru; SK dan Kuasi Daftar Ulang; SK dan Kuasi Daftar Variasi; osmetik Daftar Baru; Kosmetik Daftar Ulang dan Registrasi Iklan OT</p> | <p>Umpan balik responden: Saya mendaftar untuk konsultasi loket melalui chat whatsapp di tanggal 15 april, tapi di hari sabtu, saya tidak menemukan nama perusahaan saya dalam list konsultasi minggu depan. Saya sangat kecewa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi mengenai jenis pelayanan, termasuk tata cara pendaftaran antrian loket beserta syarat dan ketentuannya, telah dicantumkan pada website. • Telah diterapkan sistem antrian online Badan POM (melalui Aplikasi dan E-Kiosk) dan terdapat sanksi/hukuman berupa tidak bisa mendaftarkan antrian selama 1 (satu) bulan yang diterapkan secara otomatis oleh sistem bila pendaftar tidak hadir | <ul style="list-style-type: none"> • Sudah dilaksanakan • Sudah dilaksanakan | <p>Sudah diterapkan akun antrian online per 1 Desember 2019 dan pendaftaran loket Notifikasi dilakukan melalui Aplikasi Antrian Online Badan POM per 10 Desember 2019</p> |
| | | <p>Tidak ada umpan balik responden</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan dan pengembangan prosedur pelayanan yang lebih efektif dan efisien sehingga memudahkan pendaftar untuk mendapatkan pelayanan • Pembuatan banner dan media informasi lain untuk di loket terkait alur proses pendaftaran produk baik dalam bentuk hardcopy maupun soft copy. • Penerapan konsultasi online berupa chat online pada tahun 2020 • Penerapan registrasi baru, registrasi variasi, registrasi ulang dan registrasi ekspor sudah full online (paperless), Tanda tangan elektronik dan 2D Barcode sejak Desember 2019 sehingga diharapkan dapat mempercepat proses registrasi, pengambilan revisi desain dan NIE | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi perihal jenis pelayanan telah ada di loket pendaftaran berupa informasi dipapan pengumuman, banner dan poster serta informasi tentang layanan juga tercantum di websit • Penerapan konsultasi online berupa chat online pada tahun 2020 Penerapan registrasi baru, registrasi variasi, | Sudah dilaksanakan |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|--|--|--|--|
| (1) | (2) | | (3) | (4) | (5) |
| | | | | registrasi ulang dan registrasi ekspor sudah full online (paperless), Tandatangan elektronik dan 2D Barcode sejak Desember 2019 sehingga diharapkan dapat mempercepat proses registrasi, pengambilan revisi desain dan NIE | |
| | (U6)Kompetensi Pelaksana: OT Daftar Baru <i>Low Risk</i> dan OT Daftar Variasi | Umpan Balik Responden: <ul style="list-style-type: none"> • Untuk pelayanan di NOTIFKOS mohon dapat memberikan informasi prosedur yang benar, jangan membuat bingung pengguna layanan • Agar semua petugas mempunyai kompetensi yang sama dalam memberikan penjelasan atau memberikan penilaian produk. • Beda evaluator beda standar sehingga masih ada saja Produk yang dikonfirmasi, padahal formula tersebut adalah formula yang sama dengan produk yang telah ternotifikasi | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi prosedur notifikasi kosmetika dicantumkan pada website, banner, leaflet, dan audiovisual (e-kiosk) • Mengadakan In house Training, pelatihan di dalam dan luar negeri | <ul style="list-style-type: none"> • Sudah dilaksanakan termasuk e-kiosk • Tahun 2020: In house training sebanyak 1 kali dan pelatihan dalam rangka peningkatan kompetensi petugas | <ul style="list-style-type: none"> • Sudah dilaksanakan • Akan dilaksanakan pada bulan Juli 2020 |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 | |
|-----|---|---|--|--|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | |
| | <p>Umpan balik responden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agar standar evaluasi antar evaluator diseragamkan • Perlu peningkatan koordinasi antar petugas | <ul style="list-style-type: none"> • Adanya forum komunikasi internal (morning briefing) antara petugas pelayanan publik untuk menyamakan persepsi. • Mengikuti pelatihan berkaitan dengan dokumen teknis dan pelatihan pelayanan prima untuk petugas pelayanan publik. • Penggunaan pedoman penilaian produk untuk menstandarkan proses evaluasi | <ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan/in house training bagi evaluator dan petugas pelayanan publik • Pelaksanaan morning briefing antara petugas pelayanan publik untuk menyamakan persepsi tiap bulan | <ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan/in house training bagi petugas pelayanan public telah dilaksanakan sebanyak 1 kali • Telah dilaksanakan morning briefing antara petugas pelayanan publik untuk menyamakan persepsi tiap bulan | |
| | <p>(U7) Perilaku Pelaksana -</p> | <p>Umpan Balik Responden :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekarang para petugas Apt yang baru sombong, seolah olah pengetahuan sudah sejajar langit, angkuh belagu, tidak ada tata krama. • Petugas tidak ramah, ketika ditanya terkait penyelesaian notifikasi yang ada cuma orang marah • DM kurang kompeten, dan tidak memiliki etika pelayanan • Petugas yang standby di pintu tidak ramah & sombong | <ul style="list-style-type: none"> • Mengadakan capacity building, pelatihan soft competency bagi petugas pelayanan public • Meningkatkan komitmen petugas pelayanan publik missal dalam penerapan 5S (sambut dengan senyum dan salam didasari semangat melayani untuk memberikan solusi) dengan sepenuh hati. | <ul style="list-style-type: none"> • Sudah dilaksanakan • Sudah diterapkan | <ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan kegiatan Workshop Pelayanan Prima yang dibagi dalam 2 batch sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> - Tanggal 21 Januari 2020 di Hotel Novotel, Cikini - Tanggal 30 Januari 2020 di Hotel Novotel, Cikini • Sudah diterapkan |
| | <p>Umpan balik responden: Agar konsisten dan tepat waktu untuk jam operasional pelayanan</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan komitmen petugas pelayanan public misal dalam penerapan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) dengan sepenuh hati dan ketepatan waktu memberikan pelayanan pada jam operasional • Pelatihan untuk petugas pelayanan publik | <p>Sudah diterapkan dan akan dilakukan secara berkesinambungan</p> | <p>Pelatihan / in house training bagi petugas pelayanan publik telah dilaksanakan sebanyak 1 kali</p> | |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 | |
|-----|--|---|---|---|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | |
| | (U8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan - | Umpan Balik Responden : <ul style="list-style-type: none"> Kecepatan respon email perlu ditingkatkan, untuk email kami yang di luar daerah baru di reply 20 hari kerja. Nomor telepon sulit dihubungi, jarang diangkat Agar telepon BPOM lebih mudah dihubungi Customer Service kurang memberi tanggapan, sulit dihubungi. Perbandingan telepon 10x diangkat 2x Mohon ditambahkan line telepon agar mudah komunikasi jika ada masalah | <ul style="list-style-type: none"> Membuat sarana komunikasi cepat antara petugas loket engan back office Dilakukan penambahan line telepon untuk konsultasi | <ul style="list-style-type: none"> Sudah dilaksanakan dengan grup whatsapp Sudah dilaksanakan | <ul style="list-style-type: none"> Sudah dilaksanakan Telah dilakukan penambahan layanan konsultasi melalui 1 line telepon tambahan |
| | | Umpan balik responden: <ul style="list-style-type: none"> Nomor telepon BPOM sulit dihubungi dan respon email lambat. Ditingkatkan lagi terkait pengaduan yang masuk agar dapat ditindaklanjuti | <ul style="list-style-type: none"> Penerapan konsultasi online berupa chat online pada tahun 2020 Adanya petugas email untuk mengecek email yang dikirimkan oleh pelaku usaha | Sudah diterapkan | Sudah diterapkan |
| | (U9) Sarana, dan Prasarana OT Daftar Baru <i>Low Risk</i> ; OT Daftar Baru <i>High Risk</i> ; OT Daftar Ulang; OT Daftar Variasi; Kosmetik Daftar Baru; Kosmetik Daftar Ulang; dan Registrasi Iklan OT | Umpan Balik Responden : <ul style="list-style-type: none"> Disediakan sarana online chatting untuk tanya jawab / konsultasi Untuk Memasukkan tambahan data, dalam sistem dibuat fasilitas input untuk upload dokumen (pdf atau jpg maksimal 5 MB), sehingga tidak perlu lagi datang ke BPOM Jakarta hanya untuk menyerahkan selebar tambahan data | <ul style="list-style-type: none"> Dilakukan pengembangan sistem notifikos antara lain dengan pembuatan modul konsultasi online | ❖ Desember 2020 | <ul style="list-style-type: none"> Akan dilakukan koordinasi dengan Pusdatin |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---|---|--|
| (1) | (2) | | (3) | (4) | (5) |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Komputer pada lantai 5 tidak bisa berfungsi/mati, agar diperbaiki • Pada tiap loket, hendaknya disediakan kursi bagi RO seperti halnya yang sudah berjalan di loket D • Kursi ruang tunggu kurang • Banyak • Saat masuk BPOM suasana kurang rapih dan bersih, WC kurang bersih • Agar ruang tunggu disediakan • meja lebih banyak seperti dilantai 4, agar bisa kerja sambil menunggu antrian • Disediakan brosur informasi yang lebih komplit, lengkap dengan Q&A <p>Umpan balik responden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer pada loket pelayanan publik lambat • Agar layar untuk pemanggilan nomor antrian diperbaiki • Agar disediakan meja untuk menulis | <ul style="list-style-type: none"> • Telah dilakukan koordinasi untuk perbaikan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kenyamanan pelaku usaha dengan melakukan re-desain loket • Dilakukan kegiatan Virtual Loket Notifikasi Kosmetik untuk menyusun pedoman dan Q&A terkait notifikasi kosmetik yang akan dicantumkan pada website <p>Akan dilakukan peningkatan sarana dan prasarana dengan melakukan permintaan pengadaan dan perbaikan ke Biro Umum</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Desember 2020 • Tahun 2020: kegiatan Virtual Loket Notifikasi Kosmetik sebanyak 5 kali <p>Akan dilakukan peningkatan sarana dan prasarana dengan melakukan permintaan pengadaan dan perbaikan ke Biro Umum</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Telah dilakukan koordinasi dengan desainer loket pada bulan Februari – Maret 2020 • Akan dilaksanakan bulan Juli 2020 <p>Akan dilakukan peningkatan sarana dan prasarana dengan melakukan permintaan pengadaan dan perbaikan ke Biro Umum</p> |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | | Forum komunikasi, pelayanan ke daerah, bimbingan teknis maupun coaching clinic bagi pelaku usaha untuk menyamakan persepsi dan sharing informasi | <ul style="list-style-type: none"> • Rencana pelaksanaan program pelayanan prima di daerah sebanyak 3 kali di Solo, Surabaya dan Jogja • Rencana pelaksanaan Forum | Telah dilaksanakan Forum Advokasi dan Komunikasi sebanyak 1 kali di Bali. |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--------------------------------------|--------------|--|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | | Advokasi dan Komunikasi sebanyak 2 kali di Bali dan Semarang. • Rencana pelaksanaan coaching clinic terhadap pelaku usaha sebanyak 10 kali di tahun 2020. | |

6. Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|-----------------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Dalam mendukung layanan publik SKI, SKE dan SAS pembuatan banner, leaflet di Gedung Pelayanan Publik (Gedung B Lantai 4) dan Gedung C serta infografis melalui IG Badan POM dan IG Jawara. Layanan konsultasi selain di loket, melayani via telepon dan email ❖ Publikasi sertifikasi CPOTB dengan membuat leaflet dan banner alur pelayanan dan tarif PNBP di gedung pelayanan publik dan gedung C. Infografis di e-kiosk. Layanan konsultasi sertifikasi CPOTB melalui telepon, email, WA dan tatap muka di Gedung Pelayanan Publik (Gedung B lantai 6) | <p>Juli 2020</p> <p>Juli 2020</p> | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Sudah ada banner, leaflet di Gedung Pelayanan Publik (Gedung B Lantai 4) dan Gedung C serta infografis SKI, SKE dan SAS melalui IG Badan POM dan IG Jawara. Layanan konsultasi SKI, SKE dan SAS melalui loket, telepon dan email ❖ Sudah ada leaflet dan banner alur pelayanan sertifikasi CPOTB dan tarif PNBP di gedung pelayanan publik dan gedung C. Infografis sertifikasi CPOTB di e-kiosk. Layanan konsultasi sertifikasi CPOTB melalui telepon, email, WA dan tatap muka di Gedung |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---------------------------|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | | | Pelayanan Publik (Gedung B lantai 6) |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik). | | | |
| | Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik: (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Perbaikannya adalah dengan melakukan informasi terhadap sistem, mekanisme dan prosedur dengan berbagai media informasi seperti banner, leaflet, infografis serta layanan konsultasi | Juli 2020 | Sudah ada leaflet dan banner alur pelayanan sertifikasi CPOTB dan tarif PNBK di gedung pelayanan publik dan gedung C. Infografis sertifikasi CPOTB di e-kiosk. Layanan konsultasi sertifikasi CPOTB melalui telepon, email, WA dan tatap muka di Gedung Pelayanan Publik (Gedung B lantai 6) |
| | (U3) Waktu Penyelesaian | Biaya/Tarif sudah berdasar peraturan yang ada sehingga perlu informasi | | |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Mengkomunikasikan ke Biro Umum bila ada sarana dan prasarana yang diperlukan untuk keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan publik | Desember 2020 | Belum ada |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: | | | |
| | SKI, SKE, SAS | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Penyediaan format surat permohonan dan pernyataan dalam pengurusan SKI dan SKE yang dapat didownload melalui sistem. ❖ Mempersingkat respon konsultasi yang diajukan melalui email ❖ Meningkatkan ketepatan waktu pemeriksaan dokumen SKI dan SKE | Juli 2020 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Sudah ada ❖ Sudah dilakukan ❖ Timeline 8 jam |
| | CPOTB | Perlu ada pembuatan jadwal konsultasi secara online | Desember 2020 | Konsultasi dilakukan secara telepon, email, WA dan tatap muka. Untuk jadwal konsultasi melalui telepon, email dan WA |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | | | |
| | SKI, SKE, SAS | Melakukan pertemuan dengan mengundang pelaku usaha ekspor impor dalam rangka komunikasi implementasi kebijakan ekspor impor OT dan SK | Juli 2020 | Melakukan pertemuan dengan mengundang pelaku usaha ekspor impor dalam rangka komunikasi implementasi kebijakan ekspor impor OT dan SK tanggal 26 Maret 2020 |
| | CPOTB | ❖ Menyelenggarakan Pelatihan CPOTB untuk Industri Obat Tradisional ❖ Menyelenggarakan Desk CAPA | | Menyelenggarakan Desk CAPA tanggal 19-20 Maret 2020 |

7. Direktorat Pengawasan Kosmetik

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|--|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Standar Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan sudah disosialisasikan dan dipublikasikan pada aplikasi e-bpom.pom.go.id | Sosialisasi : Desember 2019 Publikasi : Februari 2020 | - |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Sertifikasi/Resertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik: (U4) Biaya/Tarif | ❖ Besaran Biaya/Tarif telah ditetapkan pada PP No. 32 Tahun 2017 yang pembayarannya pun dilakukan secara online (e-payment) dan tidak | Desember 2019 | - |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|--|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | ada penambahan biaya di luar hal itu. Hal ini telah diklrafiikasi pad saat pertemuan dengan pelaku udaha pada Desember 2019 ❖ Telah dibuat frequently Ask Question (FAQ) SKI/SAS/SKE kosmetik untuk pelaku usaha. | | |
| | Penerbitan Surat Keterangan Impor: (U4) Biaya/Tarif | Besaran Biaya/Tarif telah ditetapkan pad PP No. 32 Tahun 2017 yang pembayarannya pun dilakukan secara online (e-payment) dan tidak ada penambahan biaya di luar hal itu. Hal ini telah diklrafiikasi pad saat pertemuan dengan pelaku udaha pada Desember 2019 | - | - |
| | Special Access Scheme (U1) Persyaratan | - | - | - |
| | (U3) Waktu Penyelesaian | - | - | - |
| | (U4) Biaya/Tarif | Besaran Biaya/Tarif telah ditetapkan pad PP No. 32 Tahun 2017 yang pembayarannya pun dilakukan secara online (e-payment) dan tidak ada penambahan biaya di luar hal itu. Hal ini telah diklrafiikasi pad saat pertemuan dengan pelaku udaha pada Desember 2019 | - | - |
| | Penerbitan Importir Produsen Bahan Berbahaya Special Access Scheme: (U1) Persyaratan (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U3) Waktu Penyelesaian (U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U9) Sarana, dan Prasarana | - | - | - |
| | Pengurusan Angka Pengenal Impor: (U1) Persyaratan | - | - | - |
| | (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | - | - | - |
| | (U3) Waktu Penyelesaian | - | - | - |
| | (U4) Biaya/Tarif | Besaran Biaya/Tarif telah ditetapkan pad PP No. 32 Tahun 2017 yang pembayarannya pun | - | - |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | dilakukan secara online (e-payment) dan tidak ada penambahan biaya di luar hal itu. Hal ini telah diklrafikiasi pad saat pertemuan dengan pelaku udaha pada Desember 2019 | | |
| | (U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | - | - | - |
| | (U6) Kompetensi Pelaksana | - | - | - |
| | (U7) Perilaku Pelaksana | - | - | - |
| | (U9) Sarana, dan Prasarana | - | - | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Peningkatan sara adan prasarana terus dikoordinasikan dengan Biro Umum. Salah satunya, adanya sistem antrian online. Sedangkan untuk prasarana terkait jaringan internet dikoordinasikan dengan Pusdatin. | Desember 2019 | - |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Sudah diberikan tambahan layanan <i>whatsapp</i> yang dapat diakses setiap hari selama jam kerja untuk mempercepat respon terhadap pengaduan atau pemberian informasi ❖ Pengajuan SAS Kosmetik sudah dilakukan secara online melalui e-bpom.pom.go.id ❖ Akan dilakukan implementasi tanda tangan elektronik pada SKE online | <p>Februari 2020</p> <p>Maret 2020</p> <p>Juli 2020</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>Telah dilakukan pembahasan dengan Pusdatin dan unit/instansi lain terkait</p> |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Telah dilakukan forum konsultasi publik yang membahas tinda lanjut hasil SKM 2019 untuk perbaikan dan peningkatan layanan publik di Direktorat Pengawasan Kosmetik | Desember 2019 | - |

8. Direktorat Standardisasi Pangan Olahan

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> Telah dilakukan publikasi terkait pelayanan publik di Direktorat Standardisasi Pangan Olahan, Publikasi dilakukan melalui media informasi baik secara online maupun offline Publikasi secara online telah tercantum dalam subsite Standardisasi Pangan Olahan yaitu standarpangan.pom.go.id Publikasi secara online akan kami lakukan melalui medsos SDit. SPO seperti Instagram dan Facebook Sedangkan publikasi offline telah dilakukan di ruang pelayanan publik Direktorat di gedung B lantai 6 dan gedung F timur lantai 3. Publikasi offline menggunakan banner dan leaflet Saran dan Masukan telah dilakukan melalui pengisian kuesioner yang disediakan di ruang pelayanan publik dan dimasukkan ke dalam kotak saran | <p>Sudah dilakukan sejak 2019</p> <p>Pengembangan publikasi di medsos ditargetkan selesai pada bulan Maret 2020</p> | <p>Updating konten publikasi</p> <p>Diskusi dengan tim medsos Dit. SPO untuk konten infografis</p> |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | <p>Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan:</p> <p>(U3) Waktu Penyelesaian</p> | Sesuai dengan saran hasil SKM agar waktu evaluasi berkas dapat lebih cepat lagi adalah membuat aturan/standar waktu verifikasi/evaluasi berkas yang masuk melalui online maksimal 2 HK dan aturan tersebut akan tertuang dalam Pedoman Standar Pelayanan Publik Dit. SPO | Mei 2020 | Konsultasi Publik di Lingkungan Dit. SPO |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | <p>Direktorat Standardisasi Pangan Olahan telah mengajukan permohonan kelengkapan sarana dan prasarana kepada Biro Umum, sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> Permohonan dispenser dan galon di ruang konsultasi Permintaan untuk mengurangi kecerahan layar di belakang loket konsultasi, karena | Permintaan telah disampaikan ke Biro Umum untuk peningatan sarana prasarana pada 21 Oktober 2019 | Menunggu konfirmasi dari Biro Umum terkait permintaan Dit. SPO |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | <p>terlalu terang sehingga cukup mengganggu pelanggan yang berkonsultasi</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Permintaan untuk memperbaiki alat pada sistem antrian online yang tidak berfungsi dengan baik (terkadang alat berbunyi dan terkadang tidak) ▪ Permintaan untuk memperbaiki fitur menu transfer antar loket konsultasi yang tidak aktif. Berdasarkan penjelasan dari Biro Umum, fitur menu transfer ini memang sengaja di non-aktifkan karena sedang dalam pengembangan ▪ Permintaan adanya penyekat antar loket konsultasi sehingga untuk menjaga privasi pelanggan yang melakukan konsultasi | | |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseminasi informasi proses bisnis Dit. SPO dalam hal pelayan publik kepada stakeholder, dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Infografis pada media sosial Dit. RPO ▪ Leaflet ruang lingkup proses bisnis pelayanan publik Dit. SPO ▪ Diselenggarakan sosialisasi langsung kepada stakeholder dalam bentuk coaching klinik 2. Peningkatan kompetensi petugas pelayan publik Dit. SPO 3. Internalisasi hasil SKM, survei pelaksanaan RB Dit. SPO dan hasil pelatihan pelayan publik lanjutan yang diselenggarakan oleh PPSDM 4. Publikasi saluran pengaduan di subsite Dit. SPO | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Februari 2020 ▪ Februari 2020 ▪ November 2020 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sudah dilaksanakan ▪ Sudah dilaksanakan ▪ ▪ Belum dilaksanakan |
| | | 2. Peningkatan kompetensi petugas pelayan publik Dit. SPO | Februari 2020 | Sudah dilaksanakan |
| | | 3. Internalisasi hasil SKM, survei pelaksanaan RB Dit. SPO dan hasil pelatihan pelayan publik lanjutan yang diselenggarakan oleh PPSDM | April 2020 | Dalam tahap perencanaan |
| | | 4. Publikasi saluran pengaduan di subsite Dit. SPO | Maret 2020 | Dalam tahap perencanaan |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Deseminasi informasi proses bisnis Dit. SPO dalam hal pelayanan publik kepada stakeholder, dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Infografis pada media sosial Dit. RPO - Leaflet ruang lingkup proses bisnis pelayanan publik Dit. SPO - Sosialisasi langsung kepada stakeholder dalam bentuk coaching klinik | <ul style="list-style-type: none"> - Februari 2020 - Februari 2020 - November 2020 | <ul style="list-style-type: none"> - Sudah dilaksanakan - Sudah dilaksanakan - Belum dilaksanakan |

9. Direktorat Registrasi Pangan Olahan

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|--|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Publikasi terkait registrasi pangan olahan yang meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan disampaikan melali kegiatan: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Caoaching klinik registrasi pangan olahan (24 Kali) ❖ Digital marketing dan web seminar registrasi pangan olahan ❖ Rumah belajar RPO ❖ Bimbingan teknis dan pelayanan registrasi pangan olahan (40 kali untuk 32 Balai dan Loka) ❖ Pelayanan registrasi pangan olahan di daerah perbatasan ❖ Publikasi melalui subsite registrasi | <ul style="list-style-type: none"> ❖ November 2020 ❖ November 2020 ❖ November 2020 ❖ November 2020 ❖ November 2020 ❖ Telah dilaksanakana | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 8% ❖ 5% ❖ 5% ❖ 12% ❖ 0% ❖ Telah dilaksanakana |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|--|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | pangan (pengumuman, e-book). | | |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik)* | | | |
| | Registrasi Bahan Tambahan Pangan: (U3) Waktu Penyelesaian | Pencantuman progress bar, traffic light di akun petugas untuk Registrasi Bahan Tambahan Pangan | Juni 2020 | 0% |
| | (U4) Biaya/Tarif | Pemberlakuan diskon 50% untuk biaya registrasi bagi pelaku usaha UMKM dan sosialisasinya Catatan: Biaya/Tarif yang mahal dapat disebabkan oleh Persepsi perusahaan bahwa biaya yang diperlukan sejak awal proses persiapan, termasuk biaya analisa, biaya perbaikan sarana produksi. | Telah dilaksanakana | Telah dilaksanakana |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Pengadaan Fasilitas Perkantoran berupa kursi ruang tunggu pelayanan publik dan televisi | November 2020 | |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | | | |
| | ❖ Peresepsi petugas tidaksama | ❖ Kegiatan pencerahan tim penilaian keamanan pangan ❖ Penyusunan pedoman di bidang registrasi pangan olahan | ❖ November 2020 ❖ November 2020 | ❖ 10% ❖ 9% |
| | ❖ Masih kesulitan komunikasi dengan petugas via call center, telpon susah terhubung agar line telepon ditambah | Jumlah petugas dan line telepon call center sudah disediakan sesuai kebutuhan | Telah dilaksanakana | Telah dilaksanakana |
| | ❖ Feedback pengaduan berupa follow up belum disampaikan kepada pihak yang menyampaikan pengaduan | Feedback terhadap tindak lanjut follow up dapat dilihat langsung pada detail log sistem e-registration | Telah dilaksanakana | Telah dilaksanakana |
| | ❖ Pelayanan oleh petugas di pagi hari lebih ramah dibandingkan pelayanan siang hari. Sebaiknya petugas lebih responsif dan peduli terhadap kesulitan pendaftar | ❖ Pelatihan soft competency terkait pelayanan publik ❖ Morning briefing (Reminder terkait budaya pelayanan publik) | ❖ November 2020 ❖ Telah dilaksanakana | ❖ 0% ❖ Telah dilaksanakana |
| | ❖ Peraturan/kebijakan pendaftaran sering berubah | Perubahan peraturan/kebijakan | Telah dilaksanakana | Telah dilaksanakana |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | diumumkan sebelum diberlakukan | | |
| | ❖ Pendaftaran e-registration Bahan Tambahan Pangan (BTP) banyak menu yang tidak berfungsi sebagai mana mestinya | Dilakukan monitoring terhadap aplikasi e-registration BTP secara berkala | November 2020 | 13% |
| | ❖ Sistem e-registration sebaiknya dapat diakses 24 jam, tidak hanya 8 jam di hari kerja karena beberapa pendaftaran ada yang bekerja di shift 2 atau 3 | Waktu akses sistem e-registration sudah sesuai dengan jam kerja pelayanan publik | Telah dilaksanakan | Telah dilaksanakan |
| | ❖ Respon yang terlalu lama terhadap pendaftaran pabrik baru | ❖ Timeline pendaftaran pabrik baru 10 hari kerja ❖ Sudah ditetapkan petugas khusus untuk proses akun perusahaan | Telah dilaksanakan | Telah dilaksanakan |
| | ❖ Tingkatkan kecepatan waktu semua layanan pendaftaran | Simplifikasi pendaftaran, penambahan jalur notifikasi pendaftaran produk pangan sejenis | Telah dilaksanakan | Telah dilaksanakan |
| | ❖ Tambahan petugas konsultasi seperti Kasie untuk berkonsultasi terkait tambahan data | Petugas konsultasi Kasie jumlahnya sudah sesuai dengan struktur organisasi dan bila Kasie yang bersangkutan berhalangan, diganti oleh petugas pengganti Kasie. | Telah dilaksanakan | Telah dilaksanakan |
| | ❖ Tambahan petugas CS | CS tersedia 2 shift, tanpa jam istirahat, dan tidak ada pembatasan kuota antrian | Telah dilaksanakan | Telah dilaksanakan |
| | ❖ Konsultasi kasie agar tidak dibatasi per perusahaan | Dikembangkan konsultasi online | Telah dilaksanakan | Telah dilaksanakan |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Forum koordinasi dalam rangka Registrasi Pangan Olahan | November 2020 | 5% |

10. Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Informasi-informasi tersebut sudah bisa didapatkan dengan mudah lewat berbagai media sosialisasi, seperti website (jdih.pom.go.id), subsite (ditwasprrs.pom.go.id), serta aplikasi layanan (e-bpom.go.id) Direktorat PRRS Juga menyediakan media konsultasi tatap muka langsung melalui loket konsultasi pelayanan publik di gedung B setiap hari senin-jumat maupun secara tidak langsung melalui email konsultasi.pangan@gmail.com . saat ini, Direktorat PRRS tengah mengembangkan webchat untuk lebih memudahkan pendaftar dalam mendapatkan informasi. | Juni 2019 | Webchat telah dibuat per Juni 2019 dan saat ini telah terdaftar 36 perusahaan |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Sertifikat HS: (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Konsultasi terkait Sertifikasi HS dilayani by request melalui loket konsultasi pelayanan publik di gedung B setiap hari Senin – Jumat maupun secara tidak langsung melalui email. | | Konsultasi rutin sudah dilakukan dan dari data terlihat bahwa sebanyak 174 konsultasi terkait HS yang telah dilayani dari bulan Juni 2019 – Februari 2020 |
| | (U3) Waktu Layanan | <ul style="list-style-type: none"> Konsultasi terkait Sertifikasi HS dilayani by request melalui loket konsultasi pelayanan publik di gedung B setiap hari Senin – Jumat maupun secara tidak langsung melalui email sertifikasipangan.bpom@gmail.com Timeline waktu layanan (evaluasi berkas) telah dicantumkan dalam leaflet yang terdapat di loket pelayanan publik dan disosialisasikan pada saat pelaku usaha melakukan konsultasi | | <ul style="list-style-type: none"> Sudah ada Sudah ada |
| | (U4) Biaya/Tarif | Tarif pendaftaran mengacu pada Perka No.32 tahun 2017 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan | | Sudah sesuai peraturan yang berlaku |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 | | | | | | | | | | | | |
|------------|--|---|--|--|----------|-----|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | | | | | | | | | | | | |
| | Pendaftaran Produsen BTP: (U1) Persyaratan (U2) Sistem, mekanisme, dan prosedur (U3) Waktu penyelesaian (U5) Produk spesifikasi jenis pelayanan (U6) Kompetensi pelaksana (U9) Sarana dan Prasarana | Dalam rangka simplifikasi pelayanan publik Ditwas PRRS telah mengusulkan penghapusan layanan Surat Izin Produsen Bahan Tambahan Pangan (IP-BTP) pada revisi Peraturan Pemerintah (PP) no 32 Tahun 2017 tentang Jenis Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak, yang berlaku di Badan POM. Hal ini diusulkan karena proses tersebut telah terakomodir dalam proses registrasi akun perusahaan sebelum proses registrasi produk Bahan Tambahan Pangan | Surat pengajuan telah dikirimkan ke Biro Hukum dan Organisasi pada Februari 2020 | Sedang dalam proses kompilasi oleh Biro Hukum dan Organisasi | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | <ul style="list-style-type: none"> Koordinasi dengan Pusdatin sebagai penyedia layanan terkait permasalahan pada system Menyediakan permen, minuman di ruang konsultasi untuk menambah kenyamanan Antrian sudah dilakukan menggunakan sistem elektronik | | <ul style="list-style-type: none"> Sudah dilakukan Sudah ada Sejak 25 November 2019 antrian sudah menggunakan antrian online yang dibuat oleh Biro Umum | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Surat Keterangan Impor: (U1) Persyaratan | Informasi-informasi tersebut sudah bisa didapatkan dengan mudah lewat berbagai media sosialisasi, Konsultasi melalui email telpon dan tatap muka. | | Sudah ada | | | | | | | | | | | | |
| | (U2) Waktu Penyelesaian | Sesuai dengan Perka 29 dan Perka 30 Tahun 2017 | | Sudah sesuai peraturan yang berlaku yaitu 1 Hari Kerja (8 jam) dan dari data yang ada terlihat bahwa timeline rata-rata adalah 5 jam. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Timeline</th> <th>SKI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tahun 2015</td> <td>5.72</td> </tr> <tr> <td>Tahun 2016</td> <td>4.15</td> </tr> <tr> <td>Tahun 2017</td> <td>4.37</td> </tr> <tr> <td>Tahun 2018</td> <td>4.85</td> </tr> <tr> <td>Tahun 2019</td> <td>5.02</td> </tr> </tbody> </table> | Timeline | SKI | Tahun 2015 | 5.72 | Tahun 2016 | 4.15 | Tahun 2017 | 4.37 | Tahun 2018 | 4.85 | Tahun 2019 | 5.02 |
| Timeline | SKI | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tahun 2015 | 5.72 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tahun 2016 | 4.15 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tahun 2017 | 4.37 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tahun 2018 | 4.85 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tahun 2019 | 5.02 | | | | | | | | | | | | | | | |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|--|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | (U4) Biaya/Tarif | Tarif pendaftaran mengacu pada Perka No. 32 tahun 2017 tentang jenis dan tariff atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan pengawas Obat dan Makanan | | Sudah sesuai peraturan yang berlaku dan pembayaran juga dilakukan secara terintegrasi dengan SIMPONI. |
| | (U6) Kompetensi Pelaksana | Dilakukan persamaan persepsi bagi para evaluator yang dilakukan secara berkala, baik melalui pertemuan internal, pelatihan, sharing data serta melalui grup <i>whatssap</i> . | Pertemuan persamaan persepsi dilakukan rutin setiap 3 bulan, pelatihan peningkatan kompetensi <i>food inspector</i> di bulan April 2019. | Sudah dibuat sharing folder untuk persamaan persepsi evaluator dan datanya juga selalu diupdate per 3 bulan. |
| | (U8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> • Membuat jadwal petugas untuk merespon pengaduan, sarana dan masukan melalui email dan telpon • Layanan pengaduan dapat diterima melalui ULPK dan terkait sistem pembayaran dapat di email ke ebpom@pom.go.id | | Sudah dilakukan |
| | (U9) Sarana/Prasarana | Koordinasi dengan Pusdatin sebagai penyedia layanan melalui rapat koordinasi. | 24 April 2019 | Sudah dilakukan |
| | Surat Keterangan Ekspor: (U3) Waktu Layanan | Memberlakukan Tanda Tangan Elektronik (TTE) online sebagai salah satu upaya untuk percepatan penerbitan SKE | Desember 2019 | Sejak desember 2018SKE yang diterbitkan sudah menggunakan TTE. Saat ini (februari 2020) |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|--|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | (U6) Kompetensi Pelaksana | Dilakukan persamaan persepsi bagi para evaluator yang dilakukan secara berkala, baik melalui pertemuan internal, pelatihan, sharing data serta melalui grup <i>whatssap</i> . | Pertemuan persamaan persepsi dilakukan rutin setiap 3 bulan, pelatihan peningkatan kompetensi <i>food inspector</i> di bulan April 2019. | Sudah dibuat sharing folder untuk persamaan persepsi evaluator dan datanya juga selalu diupdate per 3 bulan. |
| | (U7) Perilaku Petugas | Menerbitkan Surat Edaran bagi pelaksana layanan di gedung B lantai 4, yang berisi himbauan bagi petugas konsultasi agar melaksanakan tugas pelayanan tepat waktu, disertai dengan sanksi bagi petugas untuk setiap kali keterlambatan | | Sudah dilakukan |
| | (U8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Membuat jadwal petugas untuk merespon pengaduan, sarana dan masukan melalui email dan telpon | | |
| | (U9) Sarana/Prasarana | Koordinasi dengan Pusdatin sebagai penyedia layanan melalui rapat koordinasi. | 24 April 2019 | Sudah dilakukan |
| | Sertifikasi HS: (U6) Kompetensi Pelaksana | Dilakukan persamaan persepsi serta ketelitian bagi para petugas yang dilakukan secara berkala, baik melalui pertemuan internal, pelatihan, sharing data serta melalui grup <i>whatssap</i> . | Pertemuan persamaan persepsi dilakukan rutin setiap 3 bulan, pelatihan peningkatan kompetensi <i>food inspector</i> di bulan April 2019. | Sudah dibuat sharing folder untuk persamaan persepsi evaluator dan datanya juga selalu diupdate per 3 bulan. |
| | Sertifikasi CPPOB: (U2) Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan | Dikembangkan sistem berbasis online (e-sertifikasi CPPOB) untuk mempercepat waktu layanan. | Juni 2019 | Saat ini pegajuan CPPOB sudah tidak lagi secara manual dan semua pengajuan diajukan lewat e-sertifikasi.pom.go.id |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | (U4) Biaya/Tarif | Tarif mengacu pad Perka No.32 Tahun 2017 tentang jenis dan tariff atas jenis penerimaan negara bukan pajak berlaku | | Sudah sesuai peraturan yang berlaku |
| | Pendaftaran Produsen BTP: (U3) Waktu Penyelesaian Proses pengurusan BTP sangat lama, follow up juga kurang, penanggung jawab sering dialihkan kepada orang lain. | Mengingatkan proses pendafrtan produsen BTP ini dipertimbangkan duplikasi dengan proses registrasi akun dalam registrasi pangan, maka telah disepakati bersama dengan Dit. RPO bahwa tanda terima penerimaan berkas dapat digunakan pelaku usaha untuk secara simultan mendaftarkan akun di registrasi pangan | Sudah dilakukan TW 4 2019 | |
| | (U6) Kompetensi Pelaksanaan agar dilakukan tambahan pelatihan untuk meningkatkan kompetens, agar petugas lebih informative, responsif. | Pelatihan tambahan “pelayanan prima” kepada petugas | Pelatihan peningkatan motivasi kerja dan komunikasi efektif April | |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Menyediakan kotak saran untuk pengembangan sistem pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang | Januari 2019 | Sudah dilakukan |

11. Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Publikasi melalui media: ❖ Leaflet ❖ Website ❖ E-kiosk ❖ Media Sosial | Mei 2020 | Sudah tersedia |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|---------------------------|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Pelayanan Sertifikasi CPPOB: (U1) Persyaratan | - | - | - |
| | (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | - | - | - |
| | (U3) Waktu Penyelesaian | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Biaya sertifikasi CPPOB sesuai dengan PP nomor 32 tahun 2017 tentang jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada BPOM. ❖ Perbaikan/kemudahan pelayanan secara online melalui e-sertifikasi ❖ Akan dilakukan sosialisasi kepada pelaku usaha terkait manfaat/nilai tambah dari sertifikasi CPPOB sehingga sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. | Mei 2020 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Pelayanan e-sertifikasi sudah berjalan dengan baik ❖ Pembahasan awal kegiatan sosialisasi: penganggaran, waktu pelaksanaan, target peserta. |
| | (U4) Biaya/Tarif | - | - | - |
| | (U5) Produk SPesifikasi Jenis Pelayanan | - | - | - |
| | (U7) Perilaku Pelaksana | - | - | - |
| | (U9) Sarana, dan Prasarana | - | - | - |
| | Program Manajemen Risiko: (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | - | - | - |
| | (U3) Waktu Penyelesaian | - | - | - |
| | (U4) Biaya/Tarif | - | - | - |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|---|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Agar dapat menggunakan inovasi berbasis IT untuk peningkatan pelayanan ❖ Agar dapat mengadakan event/program edukasi dengan industri terkait penerapan aturan, agar dapat memperhatikan masukan terkait aspek bisnis dari industri terkait perancangan aturan-aturan, agar peraturan terkait pangan dapat selaras dengan perkembangan FSMS yang berkembang dan kebutuhan bisnis industri. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Penambahan mekanisme pengajuan perpanjangan piagam PMR ▪ Perubahan form dan proses pelaporan audit internal ▪ Pembaruan form profil risiko/rapor industri ▪ Aktifasi form pengajuan PMR untuk PKGK <ul style="list-style-type: none"> ❖ Pada tahun 2019 seluruh layanan sudah berbasis IT: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sertifikasi CPPOB: e0sert ▪ PMR: website PMR <p>Telah dilaksanakan kegiatan Bimtek/sosialisasi kepada pelaku usaha pada tahun 2019 diantaranya:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Workshop HACCP dan Audit Internal dalam rangka perkuatan program manajemen risiko pada industry formula bayi, lanjutan dan pertumbuhan (14-15 february 2019) ▪ Konsultasi Publik rancangan revisi peraturan Badan POM tentang penerapan PMR di industry pangan aseptik (26 April 2019) ▪ Konsultasi publik rancangan revisi Peraturan Badan POM tentang penerapan PMR di Industri Pangan sukarela (07 Mei 2019) ▪ Bimbingan teknis PMR keamanan pangan industry pangan aseptik (30 September 2019) ▪ Bimbingan teknis kecukupan panas proses pangan steril komersial yang diproses dan | <p>Desember 2019</p> <p>Februari 2019</p> <p>April 2019</p> <p>Mei 2019</p> <p>September 2019</p> | <p>Telah dilaksanakan</p> |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|-----------------------------------|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | dikemas secara aseptik (17 Oktober 2019) Pembinaan dan bimtek untuk pelaku usaha tahun 2020 akan dilaksanakan mulai dari TW 2 meliputi: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bimtek audit internal PMR ▪ Bimtek UMKM pangan steril komersial ▪ Bimtek recall and traceability ▪ Bimtek PMR untuk industry PKGK | Oktober 2019 Desember 2020 | Perencanaan dan persiapan sarana prasarana yang diperlukan |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | - | - | - |

12. Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | - | - | - |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Konsultasi terkait Penerapan CPPB untk UMKM: (U1) Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Membuat infografis persyaratan ❖ Membuat informasi contoh tentang kelengkapan berkas pendaftaran MD seperti layout ruang produksi, diagram air proses | Desember 2020 | Pengumpulan bahan dan data |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | produksi, sistem pendokumentasian (SOP/IK, Formulir, dll). | | |
| | (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | - | - | - |
| | (U3) Waktu Penyelesaian | - | - | - |
| | (U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | - | - | - |
| | (U6) Kompetensi Pelaksana | - | - | - |
| | (U7) Perilaku Pelaksana | - | - | - |
| | (U9) Sarana dan Prasarana | - | - | - |
| | Konsultasi terkait tata cara mendapatkan SPP-IRT: (U1) Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Membuat infografis persyaratan ❖ Membuat informasi contoh tentang kelengkapan berkas pendaftaran MD seperti layout ruang produksi, diagram air proses produksi, sistem pendokumentasian (SOP/IK, Formulir, dll). | Desember 2020 | Pengumpulan bahan dan data |
| | (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | - | - | - |
| | (U3) Waktu Penyelesaian | - | - | - |
| | (U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | - | - | - |
| | (U6) Kompetensi Pelaksana | - | - | - |
| | (U9) Sarana dan Prasarana | - | - | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | - | - | - |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | | | |
| | Konsultasi terkait Penerapan CPPB untk UMKM: (U1) Persyaratan Syarat kurang detail, kurang paham dan persyaratan kurang lengkap (daftar MD) | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Membuat infografis persyaratan ❖ Membuat informasi contoh tentang kelengkapan berkas pendaftaran MD seperti layout ruang produksi, diagram air proses produksi, sistem pendokumentasian (SOP/IK, Formulir, dll). | Desember 2020 | Pengumpulan bahan dan data |
| | (U8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Agar <i>fast respon</i> | - | - | - |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---------------------------|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | Konsultasi terkait tata cara mendapatkan SPP-IRT: Saran/masukan lain di luar unsur pelayanan: Mohon agar diadakan sosialisasi dan pembinaan UMKM lebih ditingkatkan, juga terkait penerapan halal | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Membuat modul-modul pembelajaran di subsite Istana UMKM (secara online) ❖ Sharing informasi keamanan pangan melalui wa group, kepada para fasilitator keamanan pangan (yang telah dilatih BPOM), untuk kemudian dapat diajarkan kepada UMKM binaannya dalam rangka memprluas cakupan pembinaan ke UMKM pangan. | Desember 2020 | Reviu materi lama dan pengumpulan bahan dan data untuk penyusunan materi baru. |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | - | - | - |

13. Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Melakukan sosialisasi aplikasi SIPOPON pada acara 4 tahun kinerja BPOM ❖ Launching aplikasi SIPOPON pada acara open house dalam rangka HUT BPOM ke 19 ❖ Ditayangkan dalam Subsite PPPOMN | <ul style="list-style-type: none"> ❖ TW 1 (2020) ❖ TW 1 (2020) ❖ TW 1 (2020) | Sudah terlaksana |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Jasa Pengujian: (U4) Biaya/Tarif | - | - | - |
| | (U9) Sarana dan Prasarana | - | - | - |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | Pelatihan: (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | - | - | - |
| | (U3) Waktu Penyelesaian | - | - | - |
| | (U4) Biaya/Tarif | Mensosialisasikan ke stakeholder terkait harga PNBPN | TW 2 (2020) | Melakukan persiapan |
| | (U9) Sarana dan Prasarana | - | - | - |
| | Penjualan BPFI: (U4) Biaya/Tarif | - | - | - |
| | Penjualan Hewan Uji: (U4) Biaya/Tarif | - | - | - |
| | Penjualan Baku Pembanding Bakteri: (U1) Persyaratan | - | - | - |
| | (U3) Waktu Penyelesaian | - | - | - |
| | (U4) Biaya/Tarif | - | - | - |
| | (U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | - | - | - |
| | Jasa Uji Profisiensi: (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | - | - | - |
| | (U3) Waktu Penyelesaian | Sudah tersedia aplikasi SIPOPON jadwal uji profisiensi sesuai yang terdapat dalam aplikasi SIPOPON. Report hasil akan dipercepat penyampaiannya | TW 3 dan 4 (2020) | Melakukan persiapan |
| | (U4) Biaya/Tarif | - | - | - |
| | (U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | - | - | - |
| | (U6) Kompetensi Pelaksana | - | - | - |
| | (U9) Sarana dan Prasarana | - | - | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mengembangkan aplikasi pelayanan pengujian dan kalibrasi secara online ❖ Menyediakan buku tamu elektronik ❖ Menyediakan fotoboth | <ul style="list-style-type: none"> ❖ TW 4 (2020) ❖ TW 4 (2020) ❖ TW 3 (2020) | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Melakukan rapat koordinasi membahas rencana pengembangan modul pengujian dan kalibrasi bersama Pusdatin tgl 13 Maret 2020 ❖ Membuat usulan |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | | | pengadaan aplikasi buku tamu elektronik |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Sudah tersedia aplikasi SIPOPON yang berisi layanan online u jasa uji profisiensi, pembelian baku pembanding, pembelian baku mikroba dan pembelian hewan uji ❖ Sedang diusulkan penambahan ruang lingkup kalibrasi ❖ Akan dilakukan pembahasan dengan Biro Hukor dan Biro Rorenkeu terkait Perba No 27 Th 2018 tentang standar pelayanan publik di BPOM pasal 12 ayat 4. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ TW 1 (2020) ❖ TW 2 (2020) ❖ TW 2 (2020) | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Sudah terlaksana ❖ Usulan sudah disampaikan ke KAN ❖ Menyusun konsep usulan pembahasan |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Mengundang stakeholder layanan publik PPOMN yang terdiri dari Pihak swasta, Mahasiswa, dan instansi pemerintah. | TW 3 (2020) | Melakukan persiapan |

14. Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Publikasi standar pelayanan terkait <i>service delivery</i> pada <i>subsite</i> https://ulpk.pom.go.id , dan berbagai media | April 2020 | Telah dilakukan penyusunan materi publikasi standar pelayanan terkait <i>service delivery</i> untuk ditayangkan pada <i>subsite</i> https://ulpk.pom.go.id dan berbagai media. |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | (U2) Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pertanyaan yang disampaikan pengguna layanan agar dapat dijawab langsung | Meningkatkan jumlah layanan pengaduan dan informasi Obat dan Makanan yang dapat dijawab langsung di tahun 2020 | Sepanjang tahun | Selama TW 1 tahun 2020 jumlah layanan pengaduan dan informasi yang dapat dijawab langsung sebanyak 95,35% meningkat dibandingkan periode yang sama di tahun 2019 (94,59%). |
| | (U3) Unsur Waktu Penyelesaian <i>Feedback</i> layanan pengaduan dan informasi agar lebih cepat | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembentukan Tim Koordinasi Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan Tahun 2020 2. Pelaksanaan koordinasi intensif dengan Tim Koordinasi Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan 3. Pelaksanaan monev tindak lanjut penyelesaian rujukan layanan pengaduan dan informasi oleh unit kerja secara berkala 4. Pelaksanaan <i>engagement</i> Tim Koordinasi Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan | Sepanjang Tahun | <ol style="list-style-type: none"> 1. Telah ditetapkan 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 2. Telah dilaksanakan koordinasi intensif melalui WA grup Tim Koordinasi ULPK 2020 3. Telah dilaksanakan monev harian dan TW 1 terhadap tindak lanjut penyelesaian rujukan layanan pengaduan dan informasi oleh unit kerja. 4. Telah dilakukan perencanaan pelaksanaan <i>engagement</i> Tim Koordinasi Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan pada Maret 2020, namun mengalami penundaan karena pandemic Covid-19. |
| | (U5) Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pemutahiran informasi terkait legalitas produk Obat dan Makanan | Pelaksanaan koordinasi intensif dengan Tim Koordinasi Layanan Pengaduan dan | Sepanjang tahun | Telah dilaksanakan koordinasi intensif dengan Tim Koordinasi |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|--|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | Informasi Obat dan Makanan terkait pemutakhiran data produk Obat dan Makanan yang teregistrasi pada aplikasi Cek BPOM dan <i>website</i> BPOM | | Layanan Pengaduan dan Informasi Obormasiat dan Makanan terkait pemutakhiran data produk Obat dan Makanan yang teregistrasi pada aplikasi Cek BPOM dan <i>website</i> BPOM |
| | (U6) Unsur Kompetensi Pelaksana Peningkatan kompetensi petugas layanan dalam menjawab pertanyaan agar mampu memberikan solusi secara langsung | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemutakhiran <i>Knowledge Base Contact Center</i> (KBCC) 2. Peningkatan kompetensi petugas layanan dalam bentuk: <ol style="list-style-type: none"> a) Pelaksanaan <i>Knowledge Sharing Forum</i> secara berkala b) Partisipasi dalam sosialisasi peraturan/kebijakan/isu terkini di unit kerja di BPOM 3. Pendampingan melalui <i>coaching</i> dan <i>mentoring</i> dalam pelaksanaan layanan | Sepanjang tahun | <ol style="list-style-type: none"> 1. Telah dilaksanakan pemutakhiran KBCC 2. Telah dilaksanakan peningkatan kompetensi tanggal 19 Februari 2020 berupa <i>Knowledge Sharing Forum</i> tentang Rancangan Peraturan BPOM tentang pedoman Penilaian Obat Berbasis Sel Manusia dan Peraturan BPOM Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala BPOM No. 24 Tahun 2017 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat |
| | (U9) Unsur Sarana dan Prasarana Penyediaan berbagai media untuk mempermudah akses layanan | Publikasi media akses layanan pengaduan dan informasi Obat dan Makanan di berbagai media | Sepanjang tahun | Telah dilakukan publikasi media akses layanan pengaduan dan informasi Obat dan Makanan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Media social 2. Leaflet 3. Gimmick/souvenir 4. Videotron/ekiosk/videowall 5. Subweb www.ulpk.pom.go.id |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Penyediaan sarana dan prasarana penunjang keamanan dan kenyamanan dalam pelaksanaan layanan terdiri dari: | Desember 2020 | 1. Telah tersedia makanan ringan dan minuman bagi pengguna layanan datang |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadaan makanan ringan dan minuman bagi pengguna layanan dating langsung 2. Pengadaan gimmick layanan bagi pengguna layanan dating langsung 3. Perbaikan <i>Interactive Voice Response (IVR) Contact Center</i> HaloBPOM 1500533 4. Pengembangan e-SKM terhadap layanan pengaduan dan informasi Obat dan Makanan 5. Penyediaan gadget sebagai sarana pemberian informasi pada layanan datang langsung | | <ol style="list-style-type: none"> langsung 2. Telah dilakukan pembahasan awal pengembangan e-SKM terhadap layanan pengaduan dan informasi Obat dan Makanan 3. Telah tersedia <i>gadget</i> untuk mempermudah pemberian informasi bagi pengguna layanan dating langsung |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Penyusunan dan monev realisasi rencana aksi tindak lanjut hasil SKM tahun 2019 secara berkala | Sepanjang tahun | Telah dilakukan penyusunan rencana aksi tindak lanjut hasil SKM tahun 2019 |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Pelaksanaan FKP dalam peningkatan standar layanan pengaduan dan informasi Obat dan Makanan | Desember 2020 | Telah dilaksanakan FGD terkait peningkatan standar layanan pengaduan dan informasi Obat dan Makanan yang dilaksanakan bersamaan dengan SKM tahun 2019 |

**MATRIKS PEMANTAUAN RENCANA AKSI/TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019
BALAI BESAR/BALAI POM**

1. Balai Besar POM di Banda Aceh

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Publikasi standar pelayanan di akun media social Balai | Januari 2020 | Sudah terlaksana dan dapat diakses melalui akun media social Balai baik <i>Instagram, Facebook, Twitter, dan WhatsApp</i> |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Pengujian Unsur Biaya/ Tarif (U4) | - | - | - |
| | Pengujian Unsur Sarana dan Prasarana (U9) | - | - | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Melengkapi tampilan ruang pelayanan berupa <i>Reward & Punishmen</i> pelayanan | Maret 2020 | Telah tersedia ruang laktasi, area bermain anak, ruang konsultasi khusus, atribut pelayanan berupa pin dan selempang |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Menindaklanjuti segera setiap saran/masukan responden | Maret 2020 | Belum ada saran/masukan yang disampaikan responden |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Sudah dilakukan Forum Konsultasi Publik (FKP) pada Bulan Februari 2019 | - | Sudah dilakukan Forum Konsultasi Publik (FKP) pada Bulan Februari 2019 |

2. Balai Besar POM di Medan

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. Persyaratan: untuk mempermudah akses persyaratan produk dilakukan penambahan PC di Pelayanan Publik b. Sistem Mekanisme dan Prosedur: Pengaduan Langsung ditangani c. Jangka Waktu Penyelesaian: Menyampaikan ke Konsumen Timeline Tindak Lanjut dari setiap pengaduan d. Biaya/ Tarif: Mengedukasi Konsumen mengenai Biaya/Tarif e. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Memilih PIC untuk menangani pengaduan, saran dan masukan (Membuat Jadwal Petugas Layanan Publik) f. Melakukan Pelatihan Intenal terkait Standard Pelayanan Publik bagi Petugas Infokom g. Kepatuhan dalam pengisian Kuesioner terkait Indeks Kepuasan Masyarakat dan Reformasi Birokrasi | April 2020 | <ul style="list-style-type: none"> a. Penambahan PC di Pelayanan Publik akan dikerjakan pada bulan April 2020 b. Sudah berjalan c. Sudah berjalan d. Sudah berjalan e. Sudah berjalan f. Kegiatan akan dikerjakan pada bulan April 2020 g. Sudah berjalan namun belum tertib |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | Tidak ada unsur layanan yang mendapat kategori D dan/atau C | | |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | <ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan penambahan CCTV di ruang Layanan Publik b. Menyediakan minuman untuk konsumen di ruang tunggu c. Menyediakan majalah Infokom, leaflet/brosur terkait Badan POM | - | <ul style="list-style-type: none"> a. Masih direncanakan b. Akan dilaksanakan c. Sudah berjalan |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Melakukan perbaikan berdasarkan saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/ peningkatan mutu pelayanan | | Sedang berjalan |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---------------------------|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | a. Pelayanan dilakukan dengan transparan, adil b. Menerapkan aturan antrian sehingga yang lebih dahulu datang yang lebih dahulu dilayani | | a. Sudah berjalan b. Sudah berjalan |

3. Balai Besar POM di Padang

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Seluruh standar pelayanan terbuka dan mudah di akses di layanan publik | - | Publikasi standar pelayanan telah dilaksanakan dengan mengumumkan di ruang layanan publik. Telah membuat prosedur pelayanan dalam bentuk brosur. |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Pengujian Unsur Biaya/ Tarif (U4) | - | - | - |
| | SKI/SKE Unsur Persyaratan (U1) | - | - | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Sarana penunjang telah ditingkatkan | 3 bulan | Pada ruang layanan publik telah tersedia <i>Free Charging</i> , payung, mesin antrian. |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: Agar pelayanan dapat dipercepat, terutama untuk pelaporan ke masyarakat | Peningkatan mutu pelayanan yakni pada unsur Waktu Pelayanan dapat ditingkatkan | 1 tahun | Waktu pelayanan pengujian dan informasi lebih cepat. kualitas pelayanan lebih baik dan berkoordinasi dengan bidang terkait pelayanan yang diberikan |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Melakukan forum konsultasi publik secara serta merta | 1 tahun | Konsultasi publik telah dilaksanakan namun belum sesuai dengan konsep Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP Yang telah dilakukan berupa, layanan konsultasi berupa koordinasi dan FGD. |

4. Balai Besar POM di Pekanbaru

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---------------------------|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Publikasi maklumat pelayanan BPOM melalui media social ❖ Publikasi persyaratan, system, mekanisme dan prosedur pelayanan melalui link bit.ly/SIROMO dan <i>upgrade</i> ke fasilitas <i>screen service</i> pada unit layanan ❖ Publikasi standar jangka waktu penyelesaian pelayanan, biaya/tariff, produk pelayanan dan penanganan pengaduan pada unit layanan, media | Desember 2020 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Publikasi maklumat pelayanan BPOM melalui <i>Instagram</i> ❖ Publikasi persyaratan, system dan mekanisme pengurusan izin Edar BPOM melalui link bit.ly/SIROMO (Sistem Informasi Registrasi Obat dan Makanan <i>Online</i>) ❖ Publikasi standar biaya/tariff pada |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | <p>social dan <i>upgrade</i> ke fasilitas <i>screen service</i> pada unit layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Publikasi mengenai saran dan masukan melalui link survey bit.ly/SKMBBPOMPKU. ❖ Publikasi informasi produk pelayanan melalui system sms blast | | <p>unit layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Publikasi mengenai saran dan masukan melalui link survey bit.ly/SKMBBPOMPKU |
| 2 | <p>Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik)</p> <p>SKI/SKE: (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U6) Kompetensi Pelaksana</p> | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Melakukan monitoring terhadap penilaian terhadap pelayanan yang diberikan setiap 3 bulan sekali ❖ Melakukan evaluasi terhadap jenis layanan yang mendapatkan nilai unsur layanan D dan/atau C setiap 3 bulan sekali | Januari 2021 | - |
| 3 | <p>Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Penerapan system daftar hadir tamu dan antrian <i>online</i> melalui fasilitas <i>screen service</i> pada unit layanan ❖ Menyediakan akses system layanan dan informasi terpadu secara <i>online</i> melalui fasilitas <i>screen service</i> pada unit layanan | Desember 2020 | - |
| 4 | <p>Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Melakukan monitoring terhadap saran/masukan terhadap pelayanan yang diberikan setiap 3 bulan sekali ❖ Melakukan evaluasi terhadap saran/masukan terhadap pelayanan yang diberikan setiap 3 bulan sekali | Januari 2021 | - |
| 5 | <p>Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.</p> | <p>Melaksanakan kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) sebagai upaya membangun system penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel dengan mengundang konsumen penerima layanan</p> | Oktober 2020 | - |

5. Balai Besar POM di Palembang

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Akan mengupdate standar pelayanan yang meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan supaya lebih menarik untuk dibaca oleh konsumen | Agustus 2020 | On progress pembuatan materi |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | Tidak ada unsur layanan yang mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) | | |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Melakukan revitalisasi ruang pelayanan public BBPOM di Palembang | Januari 2020 | Ruang pelayanan public telah selesai di renovasi |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Meningkatkan kenyamanan ruangan dengan menambah AC | Januari 2020 | Telah dipasang AC untuk menambah kenyamanan ruang pelayanan |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Akan menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan mengundang lintas sector terkait sebagai upaya membangun system penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel | 16 Maret 2020 | Baru akan diselenggarakan pada tanggal 16 Maret 2020 |

6. Balai Besar POM di Bandar Lampung

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | 1. Mencetak komponen layanan dan dipajang di ruang layanan | April 2020 | Membuat rancangan |
| | | 2. Membuat/merevisi SOP Layanan dan Mengupload SOP di Subsite BPOM dan Media Sosial Lainnya | Mei 2020 | Membuat Rancangan SOP Layanan |
| | | 3. Melakukan publikasi secara on air melalui radio tentang pelayanan BBPOM di Bandar Lampung | Maret 2020 | Sudah dijadwalkan dengan Radio Sonora 96,00 FM |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik)* Pengujian: (U4) Biaya/tariff SKI/SKE: (U1) Persyaratan (U4) Biaya/Tarif | Nilai Unsur Layanan tidak ada yang bernilai kategori C dan D, Namun ada penurunan di unsur Persyaratan Layanan (10,67) poin dari sebelumnya (di tahun 2018). Untuk itu perlu dilakukan perbaikan di unsur tersebut dengan melakukan publikasi sistem, mekanisme dan prosedur sehingga lebih jelas dalam ketentuan persyaratan sehingga pelanggan tidak bolak balik. Selain itu pelanggan juga sudah dimudahkan dengan berbagai cara permohonan yang dapat diakses melalui bitly dan subsite lampung.pom.go.id dengan menu aplikasi si Pelanal | Februari 2020 | Surat permohonan kunjungan untuk mendapatkan informasi/edukasi sudah dapat melalui bit.ly/KunjunganBPOM dan Menu aplikasi pelayanan sampel pihak ke 3 sudah ada di subsite Lampung.pom.go.id (Sudah selesai dikerjakan) |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Renovasi Toilet Layanan | 2021 | Diusulkan dalam usulan anggaran tahun 2021 |
| | | Renovasi Ruang Layanan Menjadi Akses Lebih Terbuka | 2021 | Rancangan ruang layanan, diusulkan dalam usulan anggaran tahun 2021 |
| | | Meja resepsionis dipindah menjadi satu pintu dengan pintu ULPK dan sudah dilengkapi dengan Komputer dan menu aplikasi buku tamu (E-Guest) | Februari 2020 | Sudah selesai dikerjakan |
| | | Membuat Ruang Galeri Layanan | Desember 2020 | Membuat Rancangan |
| | | Melengkapi ruang laktasi | Juni 2020 | Sudah dilengkapi sofa, AC, Kulkas, Dispenser, dan lemari bayi. Tinggal dipasang wastafel |
| | | Mencat ulang parkir difable dan membuat tempat duduk difable | Mei 2020 | Membuat rancangan lokasi parkir |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Waktu layanan pengujian dipercepat dari kebijakan standar pelayanan sesuai Perka BPOM No 28 Tahun 2018, Untuk timeline pengujian sederhana sampel kepolisian maksimal | Januari 2020 | Sudah Berjalan |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---------------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | dijadikan 5 HK dan Pengujian perlakuan maksimal 10 HK, lebih cepat dari standar yang ada | | |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Telah dilaksanakan Forum Komunikasi Publik yang selaras dengan Forum Konsultasi Publik Direncanakan acara forum konsultasi public dan juga pengisian survey Indeks Persepsi anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Pelayanan Publik (IPP)/ Survey Kepuasan Masyarakat dengan mengundang 70 peserta | Desember 2019 Maret 2020 | Sudah Berjalan. Laporan lengkap bisa diakses di https://drive.google.com/open?id=1cqnhx7jxdUfjG65zYT72Zv4q6IkIUM Pendataan undangan dan persiapan acara yang dijadwalkan di tanggal 18 Maret 2020 |

7. Balai Besar POM Jakarta

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|--|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | 1. Menyediakan e kiosk untuk informasi standar layanan 2. Penggunaan media social untuk penyebaran informasi standar pelayanan 3. Inventarisasi media publikasi 4. Perbaiki media publikasi yang sudah rusak atau pengadaan media publikasi yang belum tersedia 5. Penempatan media publikasi secara terbuka dan mudah diakses | Maret 2021 Maret 2020 Mei 2020 | 1. Pengajuan usulan pengadaan 2. Telah dilaksanakan upload standar pelayanan ke media sosial 3. Inventarisasi media publikasi |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | Tidak ada unsur layanan yang mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) | | |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Upaya peningkatan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik: 1. Menyiapkan dan memastikan ketersediaan air minum, gelas, makanan kecil, bacaan yang <i>update</i> , dan tayangan kegiatan BBPOM di Jakarta 2. Meningkatkan kebersihan ruang tamu/lobby dan toilet 3. Pemeliharaan ruang pelayanan agar lebih nyaman dan representatif | Mei 2020 | 1. Telah tersedia 2. Telah dibersihkan 3. Dalam tahap perencanaan <i>refurnished</i> |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Saran 1: Lokasi kantor sulit dicari, sehingga memerlukan bantuan google maps. Saran ini ditindaklanjuti dengan: 1. Membuat papa petunjuk arah menuju ke kantor BBPOM yang diletakkan di rute-rute tertentu, misalnya rute dari jalan told an jalan raya 2. Mengadakan barcode map dan informasi rute angkutan umum yang akan disebarluaskan melalui media social dan media publikasi 3. Mengadakan nomor WA/Telegram khusus layanan informasi dan pengaduan obat dan makanan yang dapat menerima permintaan informasi dan pengaduan selama 24 jam, sedangkan respon permintaan informasi/pengaduan akan dilakukan selama jam kerja. Nomor WA/Telegram ini akan disebarluaskan melalui media social dan media publikasi | Juni 2020 | Terkait saran 1: 1. Berkoordinasi dengan Bagian Tata Usaha terkait rencana aksi poin 1 2. Membuat barcode map dan informasi rute angkutan umum 3. Mengajukan persetujuan penggunaan WA dan Telegram untuk media layanan informasi dan pengaduan kepada Kepala BBPOM di Jakarta |
| | | Saran 2: Agar dapat ditambah waktu pelayanan konsultasinya. Saran ini akan ditindaklanjuti dengan: 1. Mengadakan nomor WA/Telegram khusus layanan informasi dan pengaduan obat dan makanan yang dapat menerima permintaan informasi dan pengaduan selama 24 jam. Jawaban Informasi/ respon pengaduan dilakukan selama jam kerja. Nomor WA/Telegram ini akan disebarluaskan melalui media social dan media publikasi 2. Membuat pengumuman mengenai jam layanan | Juni 2020 | Terkait Saran 2: 1. Idem saran 1 poin 1 2. Mengajukan perubahan jam layanan informasi dan pengaduan ke Tim QMS |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--------------------------------------|---|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | <p>informasi dan pengaduan. Jam layanan informasi dan pengaduan akan diperpanjang menjadi:</p> <p>3. Senin s.d. Kamis, jam 08.30-1530 WIB, istirahat jam 12.00 s.d. 13.00 WIB (semula jam 09.00 s.d. 15.00, istirahat jam 12.00-13.00*)</p> <p>4. Jumat, jam 09.00-15.00 WIB, Istirahat jam 11.30 s.d. 13.00 WIB (semula jam 09.00-14.00, istirahat jam 11.30-13.00*)</p> <p>Catatan: *sesuai Petunjuk Teknis Pelayanan Publik Nomor Juknis POM 08.02.CFM.01.SOP 01/JK.102-01</p> | | |
| | | <p>Saran terkait Layanan Pengujian Saran 1: Untuk persyaratan pengajuan lab mohon diberikan tembusan surat pemberitahuan ke Kepolisian agar menjadi pedoman untuk mengajukan lab Saran ini akan ditindaklanjuti dengan: Menyediakan Peraturan Perundang Undangan terkait yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak Fungsional di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan dalam bentuk <i>hard copy</i> dan <i>softcopy</i></p> | Maret 2020 | Telah disiapkan |
| | | <p>Saran 2: Metode baru yang digunakan terkesan sangat lama, karena memerlukan input yang satu-satu (dalam aplikasi) Saran ini akan ditindaklanjuti dengan:</p> <p>1. Metode layanan PNBPN pada tahun 2019 beralih dari Simfoni menjadi <i>e payment</i>. Input akan dilaksanakan lebih cepat dengan meningkatkan kompetensi operator.</p> <p>2. Menyiapkan dan memastikan ketersediaan air minum, gelas, makanan kecil, bacaan yang <i>update</i>, dan tayangan kegiatan BBPOM di Jakarta agar pelanggan</p> | Juni 2020 | |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | yang menunggu lebih nyaman | | |
| | | Saran 3: Agar dapat dikembangkan system <i>E-signature</i> sehingga tidak perlu menunggu lama untuk penandatanganan berkas apabila pejabat yang berwenang tidak ditempat Saran ini akan ditindaklanjuti dengan: Berkordinasi dengan Pusdatin Badan POM untuk arahan penggunaan <i>E-signature</i> | Juni 2020 | |
| | | Saran 4: Mohon ada standar untuk produk seperti popok bayi, popok dewasa, dll Saran ini akan ditindaklanjuti dengan: Berkonsultasi kepada Badan POM karena produk popok bayi dan popok dewasa bukan merupakan produk dalam lingkup pengawasan <i>post market</i> BBPOM di Jakarta | Juni 2020 | |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik berupa pertemuan/FGD dengan masyarakat | September 2020 | Pembentukan Tim FKP |

8. Balai Besar POM di Bandung

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|
|----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
|-----|---|---|------------|-----------------|
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | 1. Membuat leaflet dan/banner alur, persyaratan, biaya untuk produk layanan: memperoleh surat rekomendasi hasil pemeriksaan pangan, penerapan CPKB, CPOTB bertahap, persetujuan layout PBF; alur permintaan informasi dan pengaduan; 2. Mempublikasi poin (1) di subsite BBPOM Bandung dan tv di ruang layanan | 6 bulan | - |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Pengujian: Unsur Biaya/ Tarif (U4) | - | - | - |
| | SKI/SKE: Waktu Penyelesaian (U3) | - | - | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | - | - | - |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Adanya pelatihan mengenai pangan bagi pelaku industry melalui Bimtek pelaku usaha | 7 bulan | |
| | | Adanya layanan melalui WA melalui aplikasi si Kabayan (Kepala Balai Melayani) | 6 bulan | |
| | | Menyediakan sabun dan tisu toilet | 1 minggu | Sudah dilakukan |
| | | Mengubah form konsultasi yang salinannya bisa dibawa oleh konsumen | 2 bulan | |
| | | Menyediakan wifi yang lancer dan tambahan computer untuk digunakan di ruang layanan | 1 tahun | |
| | | Dilakukan pendekatan dengan RT setempat untuk tamu dapat parker dipinggir jalan | 1 bulan | |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Tidak ada Forum Konsultasi Publik (FKP) di tahun 2020 | Tahun 2021 | - |

9. Balai Besar POM di Semarang

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|
|----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
|-----|---|--|-------------------------------------|--|
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (service delivery), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. | Telah dilakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah melalui Layar TV dan brosur, banner, leaflet terkait jangka waktu pelayanan, alur proses registrasi dll | - | - |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) Pengujian: (U4) Biaya/Tarif (U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan SKI/SKE: (U3) Waktu Penyelesaian (U4) Biaya/Tarif | | | |
| 3 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. Saran diluar unsur pelayanan : Semoga di tahun – tahun mendatang dapat menerima kami kembali dalam uji sampling alkes | 1. Laboratorium BBPOM di Semarang masih tetap melakukan pengujian alkes. 2. Laboratorium BBPOM di Semarang tetap mempertahankan ruang lingkup uji alkes 3. Rencana membuat program tracking progres pengujian sampel pihak ketiga, sehingga pelanggan bisa memantau progress sampel yang diuji secara online | Maksimal trimester ke-IV tahun 2020 | Pada triwulan pertama 2020 sudah melakukan uji terhadap sampel alkes yang diujikan oleh pihak ketiga |
| | 1. Prosedur Pelayanan SKI/SKE Dapat diberikan training berkala mengenai penggunaan website E-BPOM jadi untuk new user tidak mengalami kebingungan 2. Waktu penyelesaian: Agar ada penambahan petugas, sehingga pelayanan tidak terganggu bilamana ada petugas yang dinas luar 3. Penanganan pengaduan: penanganan pengaduan via telepon mohon ditingkatkan, terimakasih. | 1. Dilakukan pendampingan oleh petugas untuk pengguna E-BPOM yang baru. Pendampingan berupa tutorial via telepon, whatsapp serta pelaku usaha konsultasilangsung ke kantor 2. Sampai dengan Februari 2020 sertifikasi telah ditambahkan petugas 2 orang | Tahun 2020 | - |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|--|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | 4. Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan: Pelayanan sudah baik semoga bisa lebih baik lagi. | | | |
| | Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan dari layanan informasi dan pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • Sangat memuaskan • Terus ditingkatkan lagi pelayanannya demi kemajuan bangsa dan negara • Dipertahankan mengenai pelayanannya • Terima kasih sudah memberikan informasi yang lengkap untuk kami | <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk data dukung pemberian informasi pelayanan akan disiapkan form/ccontoh file atau data dan difilekan sesuai komoditi untuk mempercepat waktu pelayanan 2. Akan disediakan PC umum untuk publik diruang layanan informasi dan pengaduan yang telah dilengkapi dengan proses perizinan, peraturan dan lain-lain data yang dibutuhkan pelanggan 3. Untuk peningkatan pelayanan informasi dan pengaduan kepada para pelanggan akan di buat kan kuesioner pelayanan secara online 4. Akan dibuka pelayanan publik Lakone Sekti di Kota Tegal, sehingga wilayah Jawa Tengah bagian barat lebih mudah terlayani | Okt – Des 2019 | - |
| 4 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Telah dilakukan pemberitahuan ID dan password WIFI BBPOM ditempat pelayanan, telah dibuat pengumuman di ruang tamu kantor berupa tulisan free WIFI dengan password dan username untuk kenyamanan tamu/konsumen yang datang di BBPOM Semarang. | - | - |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | - | - | - |

10. Balai Besar POM di Yogyakarta

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|--|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan leaflet tentang prosedur perijinan 2. Publikasi di Medsos (IG, Twitter, FB, Web) | TW I | Sudah Terealisasi |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) SKI/SKE: (U1) Persyaratan (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U3) Waktu Penyelesaian (U4) Biaya/Tarif (U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U6) Kompetensi Pelaksana (U7) Perilaku Pelaksana (U9) Sarana, dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya/Tarif untuk UMKM di beri keringanan biaya 2. Waktu Pelayanan Sinkronisasi antar bidang untuk penjadwalan waktu pelayanan dan di publikasikan kepada pelanggan 3. Prosedur dengan membuat alur yang jelas yang dapat diakses melalui Medsos | TW I | Sudah Terealisasi |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kopi corner 2. Jumat Manfaat 3. Menambah fasilitas layanan publik (TV) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Semester II 2. TW I 3. TW 2 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rencana 2. Sudah Terealisasi 3. Rencana |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi secara rutin (Narasumber, KIE, dialog interaktif elektronik) 2. Menerapkan Budaya 5S 3. Secara rutin dilakukan Bimtek kepada pelaku usaha serta pendampingan UMKM | TW I | Sudah Terealisasi |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) | Per 3 bulan (4 x setahun) | Kegiatan I (11 Maret 2020). |

11. Balai Besar POM di Surabaya

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Publikasi standar pelayanan di web site Balai | 2020 | Perbaikan website Balai |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | Tidak ada unsur layanan yang mendapat kategori D dan/atau C | | |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Membuat ruang khusus merokok untuk konsumen (fasilitas pelayanan) | 2021 | Penyusunan perencanaan anggaran untuk diusulkan di anggaran 2021 |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Sosialisasi standar pelayanan SKI/SKE melalui email blast ke semua pengguna layanan SKI/SKE | 2020 | Perencanaan pembuatan bahan sosialisasi standar pelayanan SKI/SKE |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Mengadakan kegiatan "Pinarak Rek" sebagai wadah konsultasi publik langsung dengan Kepala Balai | 2020 | Perencanaan pelaksanaan kegiatan di tahun 2020 |

12. Balai Besar POM di Serang

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|
|----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
|-----|---|--|--------------|---------|
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | - | - | - |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | Tidak ada unsur layanan yang mendapat kategori D dan/atau C | | |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | - | - | - |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | | | |
| | a. Sebaiknya billing dapat digabung menjadi satu | Billing tidak dapat digabung menjadi satu karena system metode pembayaran sampel PNBP menggunakan aplikasi <i>e-payment</i> Simponi BPOM, dibuat persampel agar ketika pelaporan dapat ditelusur sampel mana yang sudah atau belum selesai pada akhir semester dan akhir tahun (saat rekon) sehingga dapat mudah diketahui dan ditelusur | - | - |
| | b. Bersinergi unuk membantu Polisi dalam menuntaskan TP kesehatan, selalu memberikan saran kepada responden agar mudah dipahami | BBPOM di Serang bersinergi dengan Pihak Kepolisian, salah satunya dengan menjadi saksi ahli dipersidangan dalam kasus Tindak Pidana Kesehatan | - | - |
| | c. Mohon agar ada fasilitas lift | Pelayanan Informasi dan pengaduan di BBPOM di Serang dilakukan di lantai 1 sehingga tidak diperlukan pengadaan lift | - | - |
| | d. Toilet kotor, harap bisa lebih bersih | Dibuat jadwal pembersihan toilet, ceklist dan supervisi. | Agustus 2019 | Selesai |
| | e. Pada Tangerang Kota dan/atau Tangerang Selatan dibuka kantor cabangnya diantara keduanya agar tidak terlalu jauh ke Serang | Pembentukan LOKA perlu kajian lebih lanjut karena membutuhkan sarpras dan SDM yang kompeten. Untuk layanan informasi dan pengaduan BBPOM di Serang dapat dilakukan dengan menghubungi: Line umum 0254-8491152 Line informasi 0254-8490943 | - | - |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | Hotline 081315422211 Email bpom_serang@pom.go.id , ulpkbpomserang@yahoo.com media social:Facebook@bbpomserang Instagram@bbpom_serang Twitter@bbpom_serang Sampai saat ini LOKA POM baru terdapat di kabupaten Kangerang | | |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Melakukan kegiatan pertemuan pelanggan pengujian | 10 Desember 2019 | Selesai |

13. Balai Besar POM di Denpasar

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|--|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Dilakukan Publikasi di Media sosial secara periodik | Dimulai dari tahun 2018 dan berkelanjutan sampai sekarang | Telah terealisasi |
| 2 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Renovasi Ruang Yanblik menjadi Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan AC yang memadai dan tampilan yang simple, elegan dan nyaman | Desember 2020 | sudah dilakukan pemesanan sarana dan prasana seperti meja layanan sesuai layout yang terbaru. |
| | | Tersedia ruang laktasi, playground; | Ruang Laktasi dan Playground penampilan baru mulai Juni 2019 | |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|--|---|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | Prasarana penunjang seperti internet yang memadai (Wifi) dan layanan informasi melalui media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter dan Whatsapp, diteruskan penyempurnaan dan pemanfaatan media sosial serta pemutakhiran subsite: denpasar.pom.go.id; | Sarana media sosial aktif mulai tahun 2018 dan berlanjut setiap bulan di tahun 2019. Pemutakhiran subsite mulai Februari 2019 | |
| | | Disediakan charging station dan akan lebih rapi lagi | Disediakan <i>charging station</i> mulai Desember 2018 dan dengan prasana yang lebih rapi lagi tahun 2020 | sudah dilakukan pemesanan sarana dan prasana seperti meja layanan sesuai layout yang terbaru. |
| | | Tersedia baju seragam bagi petugas pemberi layanan. | Sudah dilaksanakan pertengahan tahun 2018. dan akan disempurnakan lagi September 2020 | Sedang proses pemesanan |
| 3 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | 1. Kewajaran biaya bagi <i>customer</i> yang mengujikan sampel pihak ketiga. (U4) | 1. Saat pemberian pelayanan petugas harus menjelaskan kewajaran biaya sesuai dengan PNBPN yaitu PP Nomor 32 Tahun 2017, bahwa biaya yang dibayarkan sesuai dengan peraturan. Harga dipublikasikan di media social dan ditempel di papan pengumuman; akan dibuatkan Banner yang bertuliskan tariff/harga pengujian sasmpel pihak ketiga | Sosialisasi Harga/Tarif Pelayanan di media social dilaksanakan mulai pertengahan 2018 sedangkan untuk Banner telah terealisasi bulan Agustus 2019 | Sosialisasi di Media Sosial Maret 2020 |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|--|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | 2. Petugas menyampaikan waktu penyelesaian pelayanan public terkait pengujian sampel pihak ketiga, SKI/SKE dan rekomendasi untuk registrasi dan penyelesaian bahwa semua sudah sesuai SOP. Untuk memudahan dibaca harus ditempel di papan pengumuman dan publikasi media social. | Untuk biaya pelayanan dan konsultasi adalah gratis, dengan membutuhkan pada kartu nama ULPK. Dilaksanakan kembali mulai 2019 | |
| | 3. Kemudahan system/prosedur/mechanisme pelayanan nilainya masih belum maksimal (U5) | 1. Membuat Prosedur/ SOP tentang Layanan Publik dalam bentuk Banner | Dilaksanakan Juni 2019 | |
| | | 2. Konsultasi Denah/Layout tempat produksi yang kurang mudah dipahami di tindak lanjut dengan pembuatan Maket dan video layout Tiga Dimensi | Dilaksanakan September 2020 | Telah dibuat Plan of Action untuk pembuatan Maket Denah/Layout |
| | | 3. Konsultasi pelayanan prima melalui <i>Whatsapp</i> | Dilaksanakan dari Juli 2019 sampai sekarang | |
| | | 4. Melakukan Pelayanan Legalisir dokumen untuk persyaratan verifikasi data dalam rangka registrasi OT, Kos, SK dengan lebih cepat | Legalisir dokumen secara langsung, atau maksimal 1 hari | Telah terealisasi mulai Desember 2019 |
| | 5. Kompetensi Petugas perlu lebih dimaksimalkan, agar tidak membingungkan saat menyampaikan informasi (U6) | 1. Dilakukan Bimtek dan Diseminasi tentang materi materi dan peraturan peraturan terkait informasi yang dianyakan masyarakat, secara rutin setiap bulan | Dilaksanakan rutin mulai Januari 2019 | |
| | | 2. Melakukan Evaluasi kepada pelayanan petugas melalui pin smile dan jutex yang harus dimasukkan ke box penilaian dan divalusi untuk memberikan <i>Reward</i> untuk pelayanan yang baik dan punishment untuk pelayanan yang buruk | Dilaksanakan mulai Bulan Juli 2019 | |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan yaitu untuk menyediakan printer, <i>scanner</i> dan mesin <i>photocopy</i> | 1. Drealisasikan adanya printer dan <i>scanner</i> , mesin <i>photocopy</i> disediakan diruangan ULPK dan Koperasi | Desember 2020 | Koordinasi dengan pihak koperasi |
| | | 2. Menyiapkan <i>name holder</i> dan kompetensi petugas masing-masing petugas di meja layanan untuk petugas jaga layanan; | Name Holder Mulai Januari 2019 dan Holder Kompetensi Petugas mulai Juli 2019 | |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | 3. Menyiapkan evaluasi kepuasan masyarakat secara elektronik di google form dengan alamat bit.ly/skmbbpomdenpasar | Mulai Maret 2019 | |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Melakukan <i>Focus Group Discussion (FGD)</i> terhadap lintas sector terkait dan stakeholder untuk membahas Pengawasan dan Keamanan Obat dan Makanan serta membahas tentang Peraturan Gubernur tentang Pengawasan Penyalahgunaan Bahan Berbahaya pada Pangan | Januari 2019 | Telah Terbit Peraturan Gubernur No 11 Tahun 2019 Berlaku mulai Mei 2019 |

14. Balai Besar POM di Mataram

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | - | - | - |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik). | | | |
| 3 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | | | |
| | Layanan Pengaduan Konsumen: | a. Melaksanakan KIE, Penyebaran Informasi ke masyarakat desa antara lain melalui program | Tahun 2020 | Akan dimulai per Maret 2020 |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|--|---------------------------|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | Perlu ditingkatkan penyampaian informasi langsung terjun ke masyarakat di Desa | Desa Pangan Aman b. Kerjasama pemanfaatan website Desa Banderang Informasi Publik (DBIP) c. Memenuhi undangan narasumber dari berbagai komunitas masyarakat desa (sekolah, kader posyandu, komunitas pelaku usaha) | | |
| | Lebih Banyak sekolah yang mengikuti Bimtek dan Modul segera dikirimkan | Menambah jumlah target sekolah pada kegiatan pengawasan pangan jajanan anak sekolah untuk sekolah | Tahun 2020 | Sudah dilaksanakan per Februari 2020 (Ket: Jika pada tahun 2020, BBPOM di Mataram memperoleh target 20 sekolah, maka ditambahkan 6 sekolah di tiap Kabupaten/Kota (kecuali Kab.Bima, kota Bima dan Kab Dompu) |
| | Inovasi pemberian KIE melalui Outing Class (Siswa diajak di pemnbekalan di lokasi) | Menerima kunjungan mahasiswa maupun siswa dari beberapa Universitas/sekolah sebagai lokasi outing class | Tahun 2020 | Sudah menerima mulai bulan Februari 2020 |
| | Saran berupa apresiasi atas mutu yang telah dirasakan <ul style="list-style-type: none"> Pertahankan pelayanan yang baik Kami sangat puas dengan pelayanan yang bdiberikan oleh BBPOM di Mataram | Memberikan apresiasi kepada pengguna layanan public BBPOM di Mataram melalui iklan Layanan Masyarakat melalui media cetak, elektronik dan media social | Tahun 2020 | Sudah dimulai pada bulan Januari, pada saat HUT BPOM dan melalui undian give away di media sosial |
| | | Pengaktifan kembali pencatatan kedatangan/buku tamu konsumen | Tahun 2020 | Sudah dilaksanakan |
| | | Layanan Survei Kepuasan Pelanggan secara Online (Pemanfaatan tab untuk SKM online di ruang ULPK) | Tahun 2020 | Sudah dilaksanakan |
| | | Merancang system monitoring tindak lanjut pengaduan ULPK dan hasil pengujian pihak ketiga | Tahun 2021 | Target dilaksanakan tahun 2021 |
| | Layanan Pengujian: a. Biaya/Tarif Pelayanan | - | - | - |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | b. Waktu Pelayanan | Merancang system monitoring tindak lanjut pengaduan ULPK dan hasil pengujian pihak ketiga | | Aplikasi tracking pengujian sudah selesai dibangun, sedang dalam proses uji coba |
| | c. Kompetensi Petugas | a. Pelatihan petugas secara kontinue | | Sudah dilaksanakan |
| | | b. Rolling Petugas | | Sudah dilaksanakan |
| 4 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | a. Menindaklanjuti keluhan pelanggan tersebut kepada Badan POM b. Peningkatan pelayanan prasarana saat menunggu <ul style="list-style-type: none"> Menyediakan minuman (air putih, kopi, permen, dll) Penataan ulang ruang layanan publik | | Sudah dilaksanakan Sudah dilaksanakan Sedang dalam proses renovasi ruang pelayanan publik |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | - | - | - |

15. Balai Besar POM di Pontianak

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|--|---------------------------|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> Memasang poster Standar Pelayanan di <i>lobby</i> Menyampaikan informasi Standar Pelayanan melalui Media Sosial (FB dan IG) | Maret 2020 | <ul style="list-style-type: none"> Poster Standar Pelayanan sudah terpasang pada bulan Januari. |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | | | <ul style="list-style-type: none"> Publikasi melalui media sosial pada minggu ke-2, 3 dan 4 bulan Maret. |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | Tidak ada unsur layanan yang mendapatkan kategori D dan/atau C | | |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | <ul style="list-style-type: none"> Petugas Pelayanan Publik memakai atribut pelayanan publik Menyediakan <i>hand sanitizer</i> Menyediakan kursi tamu: untuk 1 meja tersedia 2 kursi Menyediakan laptop atau komputer untuk memudahkan layanan informasi | Desember 2020 | Menyediakan laptop dan komputer di ruang pelayanan publik dan akses internet |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | <ul style="list-style-type: none"> Petugas menerapkan slogan 5 S (Salam, Senyum, Sapa, Solusi, Semangat) pelayanan publik Memastikan ketersediaan permen dan minuman serta menunjuk PIC | Mei 2020 | Menyediakan permen dan minuman di ruang pelayanan publik dengan menunjuk PIC |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Pelayanan Prima | 16-17 Juni 2020 | - |

16. Balai Besar POM di Palangka Raya

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|--|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Melakukan publikasi terkait produk layanan, alur pelayanan, tarif pelayanan dan waktu pelayanan melalui media sosial BBPOM Palangka Raya (Facebook, Instagram, Twitter) | Juni 2020 | Menyusun dan mengumpulkan data-data terkait produk layanan, alur pelayanan, tarif pelayanan dan waktu pelayanan yang akan dimasukkan kedalam media sosial BBPOM di Palangka Raya (Facebook, Instagram, Twitter). |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Layanan Pengujian (U4) Biaya/Tarif | - | - | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | <ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan kantin/mini bar sederhana • Menyediakan pojok bermain anak • Menyediakan fasilitas ruang baca untuk menambah wawasan pelanggan | <p>Juni 2020</p> <p>Desember 2020</p> <p>Juni 2020</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan makanan/minuman dengan peralatan sederhana • Inventarisasi ruangan yang akan digunakan untuk pojok bermain anak • Inventarisasi buku-buku yang akan digunakan sebagai bahan bacaan. |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Menyediakan mesin EDC untuk memudahkan pelanggan melakukan pembayaran biaya PNBP pengujian sampel | Juni 2020 | Koordinasi dengan Bank terkait |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Menyelenggarakan Form Konsultasi Publik bersamaan dengan kegiatan KIE (Komunikasi Informasi dan Edukasi) kepada masyarakat | Agustus 2020 | Menyusun rencana kegiatan yang dilakukan secara bersamaan |

17. Balai Besar POM di Banjarmasin

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pemberian Informasi mengenai jam pelayanan, persyaratan, dan prosedur pelayanan kepada pelanggan melalui pengumuman | Sudah dilaksanakan | Sudah dilaksanakan |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Layanan Pengujian (U4) Biaya/Tarif | - | - | - |
| | Layanan SKI/SKE: (U1) Persyaratan (U2) Sistem, Mekanisme, Prosedur (U6) Kompetensi Pelaksana (U9) Sarana dan Prasarana | - | - | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Penambahan fasilitas minuman kepada pelanggan | Sudah dilaksanakan | Sudah dilaksanakan |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Tidak ada saran dan masukan terkait unsur pelayanan | | |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | - | - | - |

18. Balai Besar POM di Samarinda

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|
|----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
|---|---|---|---------------|---|
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Akan dilakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah melalui Layar TV dan brosur | Oktober 2018 | Telah dilakukan publikasi melalui pencetakan brosur terkait standar pelayanan dan publikasi melalui layar TV di ruang Pelayanan |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | SKI/SKE: (U1) Persyaratan | - | - | - |
| | (U3) Waktu Penyelesaian | - | - | - |
| | (U4) Biaya/Tarif | Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat didapatkan informasi bahwa unsur tariff pelayanan mahal, sehingga beberapa saran/masukan menyampaikan agar harga tariff pelayanan dapat diturunkan. Akan tetapi terkait tariff layanan telah diatur sesuai PP No. 32 Tahun 2017. Sehingga menindaklanjuti saran/masukan terkait hal ini yang dapat dilakukan adalah melaksanakan publikasi tentang tarif layanan public berdasarkan PP 32 Tahun 2017 melalui pembuatan brosur Informasi Tarif Pengujian Sampel dan Pembuatan aplikasi Mobile Express berbasis android untuk Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga untuk pengujian produk Pangan | Oktober 2018 | Telah dilakukan sosialisasi dan pemberian informasi kepada Customer bahwa Tarif Pelayanan Publik mengacu pada Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 2017. Dan dijelaskan kepada Customer bahwa tariff pengujian relative 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 tariff yang disesuaikan dengan anggaran Customer |
| | (U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | - | - | - |
| (U8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | - | - | - | |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Penyediaan sarana Mesin EDC (Electronic Data Capture) untuk pembayaran tariff pengujian sampel dan penertiban Surat Keterangan Impor (SKI) dan Surat Keterangan Ekspor (SKE). Peningkatan kenyamanan ruang Pelayanan dengan Penyediaan Sofa tunggu | Desember 2018 | Telah tersedia mesin EDC untuk pembayaran tarif layanan sehingga Customer tidak perlu ke Bank untuk melakukan pembayaran. Peningkatan sarana dan prasarana kenyamanan |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | | | layanan public antara lain penyediaan parker khusus pengguna layanan public, renovasi ruang layanan public berupa akses jalan untuk khusus pengguna layanan difabel, penyediaan charger HP gratis, penambahan Layanan Pojok Informasi (Si Joki) berupa publikasi informasi aau isu up to date seputar obat dan makanan. Layanan Si Joki juga ditayangkan pada aplikasi Kompasianan setiap minggunya |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Akan menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden | Oktober 2018 | Telah dilakukan peningkatan mutu pelayanan melalui percepatan layanan pengujian Sampel Barang Bukti Napza menjadi 1 Hari Kerja |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Akan dilakukan revisi anggaran untuk menyelenggarakan kegiatan Forum Konsultasi Publik di tahun 2019 | Triwulan II Tahun 2019 | Forum Konsultasi Publik (FKP) belum dapat dilaksanakan sesuai target karena adanya efisiensi anggaran untuk penambahan pagu belanja pegawai pada tahun 2019 |

19. Balai Besar POM di Manado

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|
|----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
|-----|---|--|-----------------------|---|
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Publikasi dilakukan melalui website BBPOM Manado | Triwulan I 2020 | Telah dilakukan publikasi di website BBPOM Manado: bbpom-manado.id |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Pengujian: (U4) Biaya/Tarif (U9) Sarana, dan Prasarana | - | - | - |
| | SKI/SKE: (U1) Persyaratan (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U3) Waktu Penyelesaian (U4) Biaya/Tarif (U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U6) Kompetensi Pelaksana (U7) Perilaku Pelaksana (U9) Sarana, dan Prasarana | - | - | - |
| | Layanan Informasi dan Pengaduan: (U9) Sarana, dan Prasarana | - | - | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Ruang pelayanan publik terpadu (unit layanan pengaduan konsumen dan administrasi sampel) | Triwulan I Tahun 2020 | Telah tersedia ruang pelayanan publik terpadu dan akan dibangun gedung layanan publik tahun 2020. |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: | | | |
| | "Bahwa mendaftarkan produk varian baru harus diajukan PSB dan PMR lagi, sebaiknya informasi tersebut dapat dicantumkan di website. | Publikasi dilakukan melalui website BBPOM Manado | Triwulan I Tahun 2020 | Telah dilakukan publikasi di website BBPOM Manado: bbpom-manado.id |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik | - | - | - |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | yang adil, transparan, dan akuntabel. | | | |

20. Balai Besar POM di Makassar

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|--|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. | <p>1. Menyiapkan Banner atau poster terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk Pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Lobby / Ruang Tunggu Konsumen</p> <p>2. Mempublikasikan di media sosial (IG, FB, Twitter) terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk Pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan</p> | Maret – Juli 2020 | <p>1. Telah dipasang banner/poster pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu:</p> <p>a. Persyaratan;</p> <p>b. Sistem, mekanisme dan prosedur;</p> <p>c. Produk Pelayanan;</p> <p>d. Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Lobby/ Ruang Tunggu Konsumen</p> <p>2. Telah dipublikasikan</p> <p>a. Persyaratan;</p> <p>b. Sistem, mekanisme dan prosedur;</p> <p>c. Produk Pelayanan;</p> <p>d. Penanganan pengaduan, saran dan masukan di media sosial (IG, FB, Twitter)</p> |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|--|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | Pegujian: (U3) Waktu Penyelesaian | - | - | - |
| | (U4) Biaya/Tarif | - | - | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Melakukan penataan ulang ruangan ULPK agar konsumen merasa lebih nyaman | Maret – Juli 2020 | Telah dilakukan penataan ruangan secara berkala |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Melakukan tindak lanjut sesuai dengan saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan | Tahun 2020/ Disesuaikan dengan saran/masukan yang disampaikan | Telah dilaksanakan tindak lanjut sesuai dengan saran/masukan yang disampaikan |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Menyelenggarakan sosialisasi forum konsultasi publik (FKP) sebagai upaya membangun system penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel | Tahun 2020/ Disesuaikan | - |

21. Balai Besar POM di Jayapura

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. | - | - | - |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Pengujian (U4) Biaya/Tarif | - | - | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Akan berkoordinasi dengan pihak Bank BNI untuk penyediaan mesin EDC ❖ Akan dilakukan kaji ulang timeline pengujian | September – Desember 2019 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Sudah dilakukan koordinasi, namun penyedia mesin EDC terkendala dengan adanya limit penggunaan/bulan. ❖ Masih mempertimbangkan kemampuan balai untuk memenuhi target limit yang ditentukan |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Diharapkan dapat langsung bayar di tempat (BBPOM), tidak perlu ke bank ❖ Tenggang waktu pengujian barang bukti narkotika secara laboratorium kiranya bisa lebih cepat | | | |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | - | - | - |

22. Balai POM di Jambi

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|
|----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
|-----|--|---|--------------|---|
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. | Tersedianya Poster Standar Pelayanan Publik Balai POM di Jambi di ruangan Layanan Publik | Januari 2020 | Sudah tersedia |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Pengujian: (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Akan memperbaiki Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam pelayanan Pengujian | Januari 2020 | Aplikasi SI TRACK JAMBI untuk mempermudah pengguna layanan pengujian mengecek status sampel uji mereka secara on line |
| | (U3) Waktu Penyelesaian | Akan mempercepat waktu penyelesaian Pengujian Sampel pihak ke -3 | | Waktu Penyelesaian uji sudah sesuai Standar Operasional Prosedur |
| | (U4) Biaya/Tarif | Menginformasikan ke pihak-3 Tarif / biaya Uji sesuai PP 32 Tahun 2017 ttg PNBPN di lingkungan Badan POM | | Untuk pelaku usaha UMKM dijelaskan tariff 50% sesuai persyaratan |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | ❖ Melakukan Renovasi dan Fasilitas Layanan Publik ❖ Memisahkan ruang layanan public dan ruang tamu | Januari 2020 | Sudah tersedia ruangan pelayanan public dan ruangan tamu Balai |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. ❖ Penambahan Petugas layanan public ❖ Tingkatkan kecepatan uji laboratorium ❖ Ruang pelayanan diperluas ❖ Biaya Pengujian ❖ Alat Laboratorium agar di tambah untuk menguji sampel | Ruangan Pelayanan Publik sudah direnovasi | Januari 2020 | Ruangan Pelayanan Publik sudah direnovasi |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Akan menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) | September 2020 | - |

23. Balai POM di Bengkulu

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|--|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. | Publikasi di Sosial Media | April 2020 | - |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Layanan Informasi dan Pengaduan: (U4) Biaya/Tarif | - | - | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Perbaikan ruang bermain anak | Maret 2020 | Maret 2020 |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Tidak ada saran/masukan dari responden | | |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|----------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Menyelenggarakan FKP | September 2020 | - |

24. Balai POM di Batam

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|---|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Menunjuk Petugas untuk membuat standar pelayanan ❖ Petugas yang ditunjuk mengumpulkan data dukung dan membuat standar pelayanan untuk 3 (tiga) jenis layanan yang tersedia di BPOM di Batam ❖ Verifikasi standar pelayanan yang sudah disusun ❖ Mempublikasikan standar pelayanan di berbagai media (ruang pelayanan, website, medsos) | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Maret minggu ke 2 , tahun 2020 ❖ Maret minggu ke 2 s/d April minggu ke 1 , tahun 2020 ❖ April minggu ke 1 , tahun 2020 ❖ April minggu ke 1, tahun 2020 | - |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Pengujian: (U1) Persyaratan | Menampilkan persyaratan pengujian dalam standar pelayanan yang akan ditayangkan dalam bentuk infografis | April minggu ke 4, tahun 2020 | - |
| | (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Menyampaikan ke Seksi Pengujian untuk membuat daftar trend sampel yang sering diajukan oleh pihak ketiga mencakup parameter uji, perlakuan sampel sebelum diuji, metode uji, waktu penyelesaian dan biaya pengujian | | |
| | (U3) Waktu Penyelesaian | | | |
| | (U4) Biaya/Tarif | | | |
| | (U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | Petugas layanan pengujian lebih proaktif dan komunikatif dalam penyampaian standar pelayanan | | |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | (U6) Kompetensi Pelaksana | Pembekalan dalam rangka peningkatan kompetensi kepada petugas layanan pengujian terkait product knowledge pengujian sampel pihak ketiga | | |
| | (U7) Perilaku Pelaksana | | | |
| | (U9) Sarana, dan Prasarana | | | |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Membuat usulan kepada Kepala Balai untuk menyediakan perlengkapan sarana-prasarana di ruang pelayanan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Pojok baca • Charging station yang dilengkapi dengan safety box ❖ Memastikan ketersediaan snack dan permen di ruang pelayanan dan di meja pelayanan (khusus permen) ❖ Mencetak stiker "Selain berkepentingan dilarang masuk (ke ruang pelayanan)" | Maret minggu ke 2 (usulan kebutuhan) , tahun 2020 | - |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | | | |
| | SKI/SKE: Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Mohon untuk sistem e-registrasi di upgrade lagi dikarenakan diperlukan mencentang atau mengisi semua kolom yang diperlukan baru bisa next tetapi ketika di cek evaluator mereka mengatakan bahwa tidak perlu di centang | Sistem e-registrasi merupakan kewenangan pusat sehingga Balai tidak bisa menindaklanjuti secara langsung. Diinformasikan kepada pelanggan untuk membaca petunjuk penggunaan/manual aplikasi tersebut | - | - |
| | Saran masukan lain diluar unsur pelayanan: ❖ Cat gedung terlihat kotor, dimohon untuk diperhatikan lagi ❖ Diharapkan untuk menambah personel/staf untuk konsultasi | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Sudah dilakukan pengecatan gedung pada akhir tahun 2019 ❖ Sedang dalam proses rekrutmen CPNS Badan POM tahun 2020 | Sudah dilakukan | Sudah dilakukan |
| | Layanan Informasi dan Pengaduan: Saran/masukan yang tercakup unsur layanan: | ❖ Membuat jadwal petugas yang memberikan pelayanan | Februari 2020 | Sedah berjalan |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|--------------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | (U8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Diharapkan komunikasi di hotline whatsapp lebih ditingkatkan lagi | via whatsapp (petugas bergiliran seminggu sekali) ❖ HP Seksi Informasi dan Komunikasi tidak bisa menerima panggilan karena IC nya rusak, sudah dilaporkan ke BMN, akan difollowup ke bagian BMN ❖ Membuat usulan pengadaap HP baru dengan memory yang besar | | Per Februari 2020 |
| | (U9) Sarana dan Prasarana Diharapkan ada tempat khusus untuk perokok (smoking area) | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Batam No.1 Tahun 2016 tentang Kawasan Tanpa Rokok. Sesuai Perda tersebut tempat kerja antara lain gedung kantor, pabrik, workshop dan lainnya masuk ke dalam Kawasan Tanpa Rokok | - | - |
| | Saran masukan lain diluar unsur pelayanan: ❖ Diharapkan ada snack/cemilan ❖ Mohon sesering mungkin untuk cek produk ilegal di pasar | ❖ Snack/camilan sudah ada, akan dipantau terkait ketersediaan ❖ Telah dilakukan pengawasan secara rutin oleh Seksi Pemeriksaan sesuai Renlak BPOM di Batam dan juga dilakukan pemberdayaan masyarakat melalui kegiatan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) oleh Seksi Informasi dan Komunikasi) | Sudah dilakukan | Sudah dilakukan |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Akan diselenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) | April minggu ke 2 , tahun 2020 | - |

25. Balai POM di Kupang

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|
|----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
|-----|--|--|---|--|
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Publikasi melalui banner, brosur yang memuat komponen pelayanan di ruang tunggu ❖ Publikasi melalui media social Balai POM di Kupang yang berisi komponen pelayanan | April - Desember 2020 | - |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) Pengujian: (U4) Biaya/tarif | Memberikan masukan pada saat revisi PP No.32 tahun 2017 tentang jenis dan tariff PNBP yang berlaku di Badan POM | Menyesuaikan dengan jadwal waktu revisi | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Menyediakan wifi gratis dan box charger untuk pelanggan ❖ Melengkapi ruang laktasi ❖ Menyediakan aiphone di ruang layanan ❖ Renovasi ruang pelayanan terpadu | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Februari 2020 ❖ Januari 2020 ❖ Juni 2020 ❖ Desember 2020 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Sudah terealisasi ❖ Sudah terealisasi - - |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Efisiensi waktu tunggu untuk pelanggan yang membutuhkan informasi parameter pengujian dan harga ❖ Melakukan kaji ulang manajemen sesuai ISO 17025 untuk pengujian sampel pihak ketiga | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Maret – Mei 2020 ❖ November – Desember 2020 | - |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | FGD dengan stakeholder dan penerima layanan Balai POM Kupang | Juni 2020 | - |

26. Balai POM di Palu

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. | Akan melakukan publikasi standar pelayanan melalui media sosial dalam bentuk iklan layanan masyarakat dan infographis | Juni 2020 | Sudah dibuat iklan layanan masyarakat |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Pengujian: (U4) Biaya/tarif | Akan mempublikasikan penetapan harga secara online | Juli 2020 | ❖ Sudah dibuat aplikasi namun masih offline yang dapat diakses customer saat berkunjung di Balai POM di Palu ❖ Sudah dibuat rancangan aplikasi android namun tinggal melengkapi data |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Akan ditingkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang kenyamanan ruang publik | Desember 2020 | Sudah tersedia pos satpam, parkir kendaraan yang luas, ruang pelayanan publik yang nyaman |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Akan dibuat kuesioner dalam bentuk yang lebih menarik sehingga tidak mempersulit pelanggan dalam pengisiannya | Juli 2020 | Sudah tersedia AC dan ada inovasi-inovasi untuk meningkatkan pelayanan (macam belang, kamis manis, klinik miss klik, empathy) |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Akan dilaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP) | September 2020 | Anggaran sudah tersedia |

27. Balai POM di Kendari

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. | Mensosialisasikan dan mempublikasikan standar pelayanan sesuai persyaratan secara terbuka terhadap konsumen/masyarakat pengguna jasa dan masyarakat umum secara langsung, dan atau media sosial (website, facebook, Instagram, twitter) | 2020 | Telah dibuat standar pelayanan dan dilakukan perbaikan |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik)* | Tidak ada unsur layanan yang mendapatkan kategori D dan/atau C | | |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Peningkatan perbaikan sarana dan prasarana seperti pengadaan PC untuk akses informasi sesuai kebutuhan pelanggan | 2020 | Melakukan identifikasi kebutuhan yang belum tersedia dan sarana yang telah tersedia namun kurang berfungsi secara optimal |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Mempertahankan layanan yang telah diberikan, yang telah masuk dalam nilai yang sangat memuaskan dan akan lebih meningkatkan pelayanan yang telah diberikan oleh layanan publik BPOM di Kendari sesuai prinsip pelayanan 5 S serta melengkapi kebutuhan pelayanan publik sesuai standar pelayanan publik | 2020 | Telah dan sedang diimplementasikan |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Akan diselenggarakan forum konsultasi publik (FKP) | 2020 | Pelaksanaan akan disinergikan dengan kegiatan forum KIE Infokom |

28. Balai POM di Ambon

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|--|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. | Melakukan publikasi standar dan maklumat pelayanan dengan komponen: a) persyaratan, b) prosedur, c) jangka waktu, d) biaya/tarif, e) produk pelayanan, f) penanganan pengaduan | 31 Maret 2020 | Publikasi standar dan maklumat pelayanan telah dipublikasikan secara berkala melalui media sosial (facebook, Instagram, WAG), <i>subsite</i> , billboard, media cetak elektronik dan leaflet, tetapi belum semua komponen |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Pengujian: (U1) Persyaratan | Akan dibuatkan informasi mendetil pada infografis PC/tablet dan leaflet/kipas supaya informasi terstandar | 31 Maret 2020 | Informasi pada leaflet dan kipas dalam tahap pemesanan pada penyedia, sedang informasi dalam bentuk infografis pada PC/tablet dalam proses penyelesaian desain, untuk sarana penyampaian pada PC karena belum tersedia tablet pada <i>counter</i> pelayanan (diusulkan anggaran 2021) |
| | (U3) Waktu Penyelesaian | - | - | - |
| | (U5) Produk pelayanan | Akan dilakukan pelatihan petugas dengan materi produk layanan serta layanan prima | 31 Maret 2020 | Pelatihan petugas Infokom dan sertifikasi telah dilakukan untuk materi produk layanan (e-registrasi, e-notifikasi dan e-sertifikasi) |
| | (U9) Sarana dan Prasarana | Meningkatkan sarana prasarana dalam keamanan dan kenyamanan pelayanan publik | 31 Maret 2020 | ❖ Fasilitas berupa sarana dan prasarana telah selesai diadakan, kecuali yang masih dalam proses: antrian elektronik dan pojok inovasi. Untuk area pelayanan publik masih menyatu dengan gedung induk. ❖ Gedung pelayanan publik |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | | | masih dalam tahap pembangunan, tetapi tidak mengganggu pelayanan publik yang ada saat ini. |
| | Layanan Informasi dan Pengaduan: (U1) Persyaratan | Akan dibuatkan informasi mendetil pada infografis PC/tablet dan leaflet/kipas supaya informasi terstandar | 31 Maret 2020 | Informasi pada leaflet dan kipas dalam tahap pemesanan pada penyedia, sedang informasi dalam bentuk infografis pada PC/tablet dalam proses penyelesaian desain, untuk sarana penyampaian pada PC karena belum tersedia tablet pada <i>counter</i> pelayanan (diusulkan anggaran 2021) |
| | (U3) Waktu Penyelesaian | - | - | - |
| | (U5) Produk pelayanan | Akan dilakukan pelatihan petugas dengan materi produk layanan serta layanan prima | 31 Maret 2020 | Pelatihan petugas Infokom dan sertifikasi telah dilakukan untuk materi produk layanan (e-registrasi, e-notifikasi dan e-sertifikasi) |
| | (U6) Kompetensi Pelaksana | Akan lebih aktif/intensif dalam komunikasi dengan verifikator pusat dan pelanggan | 31 Maret 2020 | Komunikasi secara intensif tetap dilakukan kepada verifikator pusat dan pelanggan |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Meningkatkan sarana prasarana dalam keamanan dan kenyamanan pelayanan publik: ❖ Dibuatkan gate pada pintu masuk gerbang dan dijaga oleh satpam ❖ Adanya satpam pada pintu masuk kantor dan memberi salam ❖ Adanya receptionist yang <i>men-screening</i> kebutuhan pelanggan dan memberi salam ❖ Ruang tunggu full AC ❖ Disediakan minuman dan snack ringan <i>free</i> ❖ Disediakan <i>internet corner</i> ❖ Disediakan fasilitas kursi roda bagi disabilitas, tempat duduk dan layanan prioritas (bagi disabilitas, manula, | 31 Maret 2020 | ❖ Fasilitas berupa sarana dan prasarana telah selesai diadakan, kecuali yang masih dalam proses: antrian elektronik dan pojok inovasi. Untuk area pelayanan publik masih menyatu dengan gedung induk. ❖ Gedung pelayanan publik masih dalam tahap pembangunan, tetapi tidak mengganggu pelayanan publik yang ada saat ini. |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|--|---------------------------|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ibu hamil dan pengunjung yang membawa anak kecil) ❖ Disediakan antrian elektronik ❖ Disediakan <i>counter</i> pelayanan dengan petugas yang <i>stand by</i> ❖ Disediakan infografis produk layanan dan alur pada layar LED ❖ Disediakan musholah, ruang laktasi, ruang bermain anak dan ruang literasi ❖ Disediakan pojok inovasi | | |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | | | |
| | (U1) Persyaratan Tidak ada kesesuaian antara pusat dan balai sehingga diharapkan adanya komunikasi terutama dalam dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam proses E-reg | akan dikomunikasikan lebih mendetil kepada pelanggan sehingga tidak menimbulkan bias pemahaman | 31 Maret 2020 | Telah dilakukan dengan penjelasan mendetil kepada pelanggan terhadap persyaratan dokumen dan waktu pendaftaran, termasuk semua komunikasi langsung dari Pusat melalui email pelanggan (tanpa ke petugas Balai) |
| | (U3) Waktu Penyelesaian Birokrasi ke Pusat terlalu lama, sehingga menunggu lama untuk ijin edar minyak kayu putih | Terhadap registrasi minyak kayu putih yang lama, akan dikomunikasikan lebih intensif kepada verifikator pusat dan pelanggan, terutama semua persyaratan kekurangan dokumen semuanya dikomunikasikan melalui email pelanggan | 31 Maret 2020 | |
| | (U4) Biaya/tarif <ul style="list-style-type: none"> ❖ Diharapkan harga tarif PNBPN dapat dengan mudah dilihat oleh konsumen ❖ Kalo saksi ahli butuh cepat, surat turun lama, kendalanya karena petugas Balai POM biasanya dinas keluar | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Akan diupload pada subsite BPOM Ambon ❖ Akan dikomunikasikan lebih intensif kepada pelanggan dan Kepala Balai | 31 Maret 2020 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Biaya/tarif PNBPN masih dalam proses penyusunan, untuk diupload di <i>subsite</i> BPOM Ambon ❖ Akan dikomunikasikan lebih intensif antara seksi infokom, penindakan, pelanggan dan Kepala Balai |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik antara BPOM, <i>stakeholder</i> , pelaku usaha dan masyarakat serta Pembuatan Berita Acara Perbaikan Pelayanan Publik sebagai bentuk laporan kepada Men PAN RB sebagai penyelenggara pelayanan publik | 30 April 2020 | Perbaikan semua unsur layanan, melengkapi fasilitas, sarana dan prasarana serta persiapan sosialisasi FKP |

29. Balai POM di Pangkalpinang

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. | Standar pelayanan yang sudah disusun dan ditetapkan akan dipublikasikan melalui media sosial serta media lainnya | Juli 2020 | Standar Pelayanan sudah disahkan |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik) | | | |
| | Pengujian: (U4) Biaya/tarif | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Memberikan biaya secara gratis kepada UMKM yang mau mendaftarkan izin edar dari Badan POM ❖ Melakukan sosialisasi kepada pemohon dan masyarakat pada umumnya tentang biaya/tarif pelayanan sesuai dengan PP 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlakku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang pembayaran melalui rekening Negara menggunakan aplikasi Simponi. Sosialisasi ini akan diinformasikan melalui media dalam ruang pelayanan Balai POM di Pangkalpinang. Media sosial Balai POM di Pangkalpinang (IG: @bpom.pangkalpinang; Facebook Fanpage: BPOM Pangkalpinang) | November 2020 | Leaflet alur sampel dan biaya uji pihak ketiga sudah tersedia di ruang pelayanan publik |
| | SKI/SKE: (U1) Persyaratan | - | - | - |
| | (U3) Waktu Penyelesaian | - | - | - |
| | (U4) Biaya/Tarif | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Memberikan biaya secara gratis kepada UMKM yang mau mendaftarkan izin edar dari Badan POM | November 2020 | Leaflet alur sampel dan biaya uji pihak ketiga sudah tersedia di |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---------------------------|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | ❖ Melakukan sosialisasi kepada pemohon dan masyarakat pada umumnya tentang biaya/tarif pelayanan sesuai dengan PP 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang pembayaran melalui rekening Negara menggunakan aplikasi Simponi. Sosialisasi ini akan diinformasikan melalui media dalam ruang pelayanan Balai POM di Pangkalpinang. Media sosial Balai POM di Pangkalpinang (IG: @bpom.pangkalpinang; Facebook Fanpage: BPOM Pangkalpinang) | | ruang pelayanan publik |
| | (U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | - | - | - |
| | (U9) Sarana, dan Prasarana | - | - | - |
| | Layanan Informasi dan Pengaduan: (U3) Waktu Penyelesaian | - | - | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Melakukan perencanaan pengadaan alat penunjang pelayanan publik untuk bisa diadakan di tahun 2020 | Desember 2020 | e-book tamu, mesin antrian elektronik, Aplikasi Sistem Papan Informasi (SIPANI) |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Melakukan evaluasi dan perbaikan atas saran/masukan yang disampaikan oleh responden | Desember 2020 | Sedang dalam tahap evaluasi dan perbaikan |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Akan dilakukan kegiatan FKP pada pertengahan Oktober 2020 dengan mengundang lintas sektor terkait serta tokoh masyarakat terkait dengan Standar Pelayanan yang sudah disusun | Oktober 2020 | Sudah dalam tahap persiapan kegiatan (surat undangan, materi, dan keperluan acara lainnya) |

30. Balai POM di Gorontalo

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|--|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. | - | - | - |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik)* | | | |
| | Pengujian: (U4) Biaya/tarif | - | - | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Menyediakan acces point internet khusus ruang pelayanan publik ❖ Renovasi ruang pelayanan publik | <ul style="list-style-type: none"> ❖ April ❖ Agustus | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Penarikan kabel AP ke ruang pelayanan publik ❖ Menyusun spesifikasi |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Tidak terdapat saran/masukan dari responden | | |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | - | - | - |

31. Balai POM di Manokwari

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|--|---|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Membuat Banner standar pelayanan pada ruang ULPK dan Lobby ❖ Membuat infografis dan publikasi di media terkait standar pelayanan | April 2020 | Telah tersedia Banner Pelayanan yang memuat alur pelayanan pengujian |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik)* | | | |
| | Layanan Informasi dan Pengaduan: (U8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mengidentifikasi unsur IKM yang memiliki nilai < 76,61 ❖ Melakukan perbaikan/ pemenuhan terhadap kekurangan unsur IKM tersebut ❖ Melakukan sosialisasi terhadap perbaikan unsur IKM tersebut | November 2020 | Belum ada |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Menyediakan area smoking room ❖ Menambah bagian petugas front office pada area pelayanan publik dari satu orang menjadi 2 orang | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Desember 2019 ❖ Mei 2020 | Belum ada |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Dilakukan tindaklanjut atas saran/ masukan responden dengan segera ❖ Mengkoordinasikan dengan lintas seksi untuk meningkatkan pelayanan public ❖ Meningkatkan Frekwensi KIE melalui media sosial | November 2020 | Belum ada |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Menyelenggarakan FKP melalui tatap muka dan non tatap muka | November 2020 | Belum ada |

32. Balai POM di Mamuju

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|---|---------------------------|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Publikasi melalui pembuatan banner dan brosur yang memuat komponen pelayanan di ruang tunggu pelayanan publik ❖ Publikasi melalui media sosial (Instagram/twitter/facebook Balai POM di Mamuju yang berisi komponen pelayanan) | Maret 2020 | - |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik)* | | | |
| | Layanan Informasi dan Pengaduan: (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Memberikan penjelasan lebih baik lagi terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur terkait biaya kepada pelanggan | Januari – Desember 2020 | - |
| | (U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | - | - | - |
| | (U9) Sarana, dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ruang pelayanan publik sudah memiliki ruang terpisah dari ruang lainnya ❖ Menata kembali ruang pelayanan publik di gedung baru Balai POM di Mamuju disesuaikan dengan standar pelayanan publik ❖ Penyediaan fasilitas untuk kaum difabel, ruang bermain anak, ruang laktasi, kantin kejujuran, musholla/ruang ibadah, area parker tamu dan area parker khusus kaum difabel, wifi gratis, dan box charger bagi pelanggan ❖ Penyedia fasilitas televisive untuk penayangan standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai POM di Mamuju di ruang tunggu pelayanan publik | Septemeber 2020 | - |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ruang pelayanan publik sudah memiliki ruang terpisah dari ruang lainnya ❖ Menata kembali ruang pelayanan publik di gedung baru Balai POM di Mamuju disesuaikan dengan standar pelayanan publik ❖ Penyediaan fasilitas untuk kaum difabel, ruang bermain | Septemeber 2020 | - |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | anak, ruang laktasi, kantin kejujuran, musholla/ruang ibadah, area parker tamu dan area parker khusus kaum difabel, wifi gratis, dan box charger bagi pelanggan ❖ Penyedia fasilitas televisi untuk penayangan standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai POM di Mamuju di ruang tunggu pelayanan publik | | |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | Rutin melakukan monev setiap triwulan terhadap saran/masukan dari pelanggan/responden | Januari – Maret April – Juni Juli – September Oktober - Desember | - |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Meyelenggarakan Forum Konsultasi Publik tahun 2020 dengan lintas sektor terkait dan penerima layanan Balai POM di Mamuju | September 2020 | - |

33. Balai POM di Sofifi

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|--|--|--|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. | Melakukan publikasi standar pelayanan: ❖ Menggunakan media sosial yang dimiliki BPOM di Sofifi ❖ Memanfaatkan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh BPOM di Sofifi, terutama kegiatan dalam bentuk Bimbingan Teknis/Sosialisasi/KIE | ❖ Selama 2020 ❖ Triwulan ke -3 2020 | ❖ Penyusunan draft dan konten infografis ❖ Penyusunan draft dan konten |

| No | Saran/masukan pada Laporan Hasil SKM | Rencana Aksi | Target Waktu Penyelesaian | Progres Rencana Aksi per Maret 2020 |
|-----|---|---|---------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 2 | Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik)* Layanan Informasi dan Pengaduan: (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Melakukan rekapitulasi hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkait pelayanan "Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen" ❖ Hasil rekapitulasi dievaluasi per triwulan | Per triwulan, 2020 | Merekap hasil Survei IKM TW 1 |
| 3 | Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik. | Menambah sarana agar memudahkan masyarakat dalam memanfaatkan "Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen", yaitu dengan Layanan Telepon/SMS/WA "HaloBPOM Sofifi" | Maret 2020 | Menyediakan Layanan Informasi dan Konsultasi melalui media Telpo/WA |
| 4 | Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Melakukan rekapitulasi hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkait pelayanan "Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen" ❖ Hasil rekapitulasi dievaluasi per triwulan | Per triwulan, 2020 | Merekap hasil Survei IKM TW 1 |
| 5 | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. | Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) | Triwulan III 2020 | Melaksanakan Forum Konsultasi Publik BPOM di Sofifi Back to Back dengan Kegiatan Bimtek E-Reg Pangan Olahan |



BADAN POM