

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2022

NOMOR : PI.06.07.7.71.02.23.13



DAFTAR ISI

1. PENDAHULUAN.....	2
A. Dasar Hukum.....	3
B. Tujuan Pelaksanaan.....	3
2. MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	3
A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.....	3
B. Rekomendasi atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
C. Metodologi Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut.....	4
D. Hasil Monitoring dan Evaluasi.....	5
E. Apresiasi dan Saran.....	6
Lampiran 1.....	8
Matriks Ringkasan Pemantauan Rencana Aksi/Tindak Lanjut Atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sampai dengan Semester II tahun 2022.....	8
Lampiran 2.....	11
Matriks Rincian Hasil Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/ Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sampai dengan Semester II Tahun 2022 Per Unit Pelayanan Publik.....	11
a. Matriks Hasil Monitoring SKM tahun 2021.....	11
b. Matriks Hasil Monitoring SKM tahun 2022.....	19

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI RENCANA AKSI/ TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
SEMESTER II TAHUN 2022**

1. PENDAHULUAN

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

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

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

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

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

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

A. Dasar Hukum

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

B. Tujuan Pelaksanaan

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

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

2. MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Ruang lingkup monitoring dan evaluasi hasil Survei Kepuasan masyarakat (SKM) dilakukan terhadap hasil SKM tahun 2021 yang belum selesai ditindaklanjuti (status *open*) dan hasil SKM tahun 2022.

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

Pada Tahun 2022 penetapan target Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap 15 (lima belas) Unit Kerja Pusat, 34 (tiga puluh empat) Balai Besar/Balai POM, dan 14 (empat belas) Loka POM mandiri tahun 2021. Sedangkan 25 Loka POM yang mandiri pada tahun 2022 belum masuk sebagai komponen penetapan target.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM Tahun 2022 dengan jumlah responden **6.669** orang pada 15 (lima belas) Unit Kerja Pusat, 34 (tiga puluh empat) Balai Besar/Balai POM, dan 14 (empat belas) Loka POM yang dibandingkan dengan target Badan POM, menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **90,83** (sembilan puluh koma delapan puluh tiga) atau mencapai **101,54%** dari target nilai yang telah ditetapkan sebesar **89,45** (delapan puluh sembilan koma empat puluh lima). Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Badan POM Pusat mendapatkan **kategori A** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

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

Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017:

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

B. Rekomendasi atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

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

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

C. Metodologi Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut

1. Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 dilakukan berdasarkan Surat Tugas Inspektur Utama Nomor PI.06.07.7.71.01.23.37 tanggal 04 Januari 2023, dengan susunan tim sebagai berikut:

Peran	Nama
Penanggung Jawab :	1. Drs. Tepy Usia, Apt., M.Phil., Ph.D. 2. Yudianto, ST. MT. MPP
Pengendali Teknis :	1. Agus Sulisno, S.Si., Apt. 2. Moh. Nur Herman Syah, S.Farm., Apt. (M.Ak)
Ketua Tim :	1. Talita Arliana Putri, SE 2. Istiqomah, S.Si.
Anggota :	1. Dodi Widiyanto, S.AP. 2. Tri Dahus Susanto, SE 3. M. Taufiq Anshori, SE 4. Ardhian Triwiratno SE 5. Hendika Bruri Pratama, S.Kom. 6. Nurmamispa Hanani S.Kom. 7. Lilis Dyan Tika, S. E 8. Renhad Amida Gultom, S.Si. 9. Fitri Afrilia, S.H 10. Sarah Olivia, S.E 11. Hans Samuel Joy, S.Ak. 12. Saarah Halimah Zulfa, S.H.

2. Monitoring dan evaluasi tindak lanjut dilakukan pada 88 unit kerja penyelenggara pelayanan publik dengan rincian 15 (lima belas) unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat, 34 (tiga puluh empat) Balai Besar/Balai POM, dan 39 (tiga puluh

sembilan) Loka Pengawas Obat dan Makanan yang telah disurvei pada tahun 2022.

3. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi tindak lanjut berdasarkan data yang disampaikan melalui aplikasi SAPA APIP, dengan *cutoff* data per tanggal 26 Januari 2023.

D. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Berdasarkan monitoring dan evaluasi per Semester II Tahun 2022 atas Rencana Aksi/Tindak Lanjut (RATL) hasil SKM tahun 2021 dan 2022, telah terdapat **492 rencana aksi tidak lanjut yang telah berstatus *close*** atau sebesar **61,73%** dari total **797** rencana aksi tindak lanjut yang disampaikan, yang terdiri dari:

1. Pada tahun 2021 terdapat 234 rencana aksi telah di tindaklanjuti dengan status *close* atau sebesar 90,70% dari total 258 rencana aksi pada tahun 2021;
2. Pada tahun 2022 terdapat 258 rencana aksi telah di tindaklanjuti dengan status *close* atau sebesar 47,87% dari total 539 rencana aksi pada tahun 2022.

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

E. Apresiasi dan Saran

Inspektorat Utama menyampaikan apresiasi kepada 28 Unit Pelayanan Publik (UPP) yang telah menindaklanjuti 100% rencana aksi SKM sesuai rekomendasi, yaitu:

- | | |
|---|--|
| 1. Biro Hukum dan Organisasi | 15. Loka POM di Kota Surakarta |
| 2. Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik | 16. Loka POM di Kabupaten Tangerang |
| 3. Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan | 17. Loka POM di Kota Tasikmalaya |
| 4. Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik | 18. Loka POM di Kota Palopo |
| 5. Balai Besar POM di Yogyakarta | 19. Loka POM di Kota Tanjung Pinang |
| 6. Balai Besar POM di Serang | 20. Loka POM di Tanjung Balai |
| 7. Balai Besar POM di Manado | 21. Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe |
| 8. Balai Besar POM di Makassar | 22. Loka POM di Kab. Pulau Morotai |

- | | |
|-----------------------------|--|
| 9. Balai POM di Kupang | 23. Loka POM di Kab. Indragiri Hilir |
| 10. Balai POM di Ambon | 24. Loka POM di Kota Sungai Penuh |
| 11. Balai POM di Manokwari | 25. Loka POM di Kab. Tulang Bawang |
| 12. Balai POM di Mamuju | 26. Loka POM di Kab. Hulu Sungai Utara |
| 13. Loka POM di Kota Dumai | 27. Loka POM di Kab. Tanah Bumbu |
| 14. Loka POM di Kab. Jember | 28. Loka POM di Kab. Sorong |

Terhadap UPP yang belum menindaklanjuti 100% rencana aksi sesuai rekomendasi, diharapkan dapat segera melakukan upaya percepatan pelaksanaan rencana aksi serta menyampaikan data dukungnya, sehingga pada monitoring dan evaluasi selanjutnya diharapkan telah dapat menindaklanjuti seluruh rencana aksi.

Jakarta, 22 Februari 2023
Badan Pengawas Obat dan Makanan
Inspektur Utama,



Dra. Elin Herlina, Apt, MP

Lampiran 1

Matriks Ringkasan Pemantauan Rencana Aksi/Tindak Lanjut Atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sampai dengan Semester II tahun 2022

Data Per 26 Januari 2023

No	Unit Pelayanan	Tahun	Jumlah Layanan	Jumlah Rencana Aksi	Status <i>close</i> tindak lanjut SKM		Keterangan Unsur Pelayanan pada Rencana Aksi yang Belum Sesuai
					Jumlah	Persentase (%)	
1	Biro Hukum dan Organisasi	2021	1	4	4	100,00%	-
		2022	1	3	3	100,00%	-
2	Direktorat Registrasi Obat	2021	1	4	4	100,00%	-
		2022	8	46	0	0,00%	Bukti data dukung belum sesuai
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	2021	1	3	2	66,67%	Unsur pelayanan U3 (Waktu Pelayanan)
		2022	5	10	10	100,00%	-
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	2021	2	4	4	100,00%	-
		2022	1	3	2	66,67%	Data dukung belum sesuai pada Unsur U8 (Penanganan Pengaduan)
5	Direktorat Pengawasan Keamanan Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	2021	1	3	1	33,33%	1. Unsur pelayanan U3 (Waktu Pelayanan) 2. Belum terdapat rencana aksi untuk unsur pelayanan U9 (sarana dan prasarana)
		2022	3	12	7	58,33%	Data dukung belum lengkap
6	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	5	15	15	100,00%	-
7	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	2021	2	8	8	100,00%	-
		2022	4	12	12	100,00%	-
8	Direktorat Pengawasan Kosmetik	2021	2	6	6	100,00%	-
		2022	8	25	0	0,00%	Rencana aksi belum diinput pada aplikasi SapaAPIP
9	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	2021	2	7	7	100,00%	-
		2022	1	3	3	100,00%	-
10	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	3	6	0	0,00%	Belum menyampaikan data dukung
11	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	2021	2	6	4	66,67%	1. Unsur pelayanan U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. Unsur pelayanan U3 (Waktu Penyelesaian)
		2022	2	12	7	58,33%	Data dukung belum lengkap
12	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	2	6	0	0,00%	Belum menyampaikan data dukung
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	2021	2	8	6	75,00%	Pada Unsur U1 (Persyaratan), U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), serta U7 (Perilaku Pelaksana) perlu disusun RATL pada rekomendasi 2
		2022	2	6	0	0,00%	Belum melampirkan file data dukung

No	Unit Pelayanan	Tahun	Jumlah Layanan	Jumlah Rencana Aksi	Status close tindak lanjut SKM		Keterangan Unsur Pelayanan pada Rencana Aksi yang Belum Sesuai
					Jumlah	Persentase (%)	
14	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	2021	2	6	6	100,00%	-
		2022	2	0	0	0,00%	Belum menginput rencana aksi tindak lanjut pada aplikasi SapaAPIP
15	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	7	12	2	16,67%	Data dukung belum lengkap
16	Balai Besar POM di Banda Aceh	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	2	6	0	0,00%	Rencana aksi pada sapa apip dan laporan SKM berbeda
17	Balai Besar POM di Medan	2021	1	3	1	33,33%	1. Unsur pelayanan U1 (Persyaratan) 2. Unsur pelayanan U3 (Waktu Penyelesaian)
		2022	4	15	0	0,00%	Data dukung belum pada tahun terbaru (2022/2023)
18	Balai Besar POM di Padang	2021	1	3	2	66,67%	Unsur pelayanan U3 (Waktu Penyelesaian)
		2022	3	9	0	0,00%	Belum terdapat data dukung
19	Balai Besar POM di Pekanbaru	2021	2	4	4	100,00%	-
		2022	4	20	18	90,00%	Data dukung perlu ditambahkan/ diperbaiki
20	Balai Besar POM di Palembang	2021	2	4	4	100,00%	-
		2022	4	4	2	50,00%	Data dukung belum sesuai
21	Balai Besar POM di Bandar Lampung	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	4	6	3	50,00%	Belum ada rencana aksi di Sapa APIP pada jenis layanan informasi dan pengaduan, SKI dan SKE
22	Balai Besar POM di Jakarta	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	2	5	3	60,00%	Belum terdapat data dukung RATL
23	Balai Besar POM di Bandung	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	3	9	5	55,56%	Data dukung belum lengkap
24	Balai Besar POM di Semarang	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	4	12	0	0,00%	Belum terdapat data dukung RATL
25	Balai Besar POM di Yogyakarta	2021	2	4	4	100,00%	-
		2022	2	6	6	100,00%	-
26	Balai Besar POM di Surabaya	2021	2	6	6	100,00%	-
		2022	3	8	0	0,00%	Belum terdapat data dukung RATL
27	Balai Besar POM di Serang	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	2	8	8	100,00%	-
28	Balai Besar POM di Denpasar	2021	1	4	3	75,00%	Unsur pelayanan U7 (Perilaku Pelaksana)
		2022	4	0	0	0,00%	Belum menyampaikan rencana Aksi pada aplikasi SAPA APIP
29	Balai Besar POM di Mataram	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	2	5	0	0,00%	Belum ada data dukung RATL
30	Balai Besar POM di Pontianak	2021	2	4	3	75,00%	Tidak sinkron anatar rencana aksi dan data dukung yang dilampirkan. Rencana aksinya adalah menganalisis unsur terendah dalam SKM kemudian dilakukan rencana aksi agar nilai pada

No	Unit Pelayanan	Tahun	Jumlah Layanan	Jumlah Rencana Aksi	Status <i>close</i> tindak lanjut SKM		Keterangan Unsur Pelayanan pada Rencana Aksi yang Belum Sesuai
					Jumlah	Persentase (%)	
							unsur tersebut dapat naik pada survei berikutnya.
		2022	2	6	0	0,00%	Pada aplikasi sapaapip RATL belum di input perjenis layanan
31	Balai Besar POM di Palangka Raya	2021	1	5	5	100,00%	-
		2022	2	9	3	33,33%	1. Unsur Unsur pelayanan U1 (Persyaratan) 2. Unsur pelayanan U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 3. Unsur pelayanan U9 (Sarana dan Prasarana)
32	Balai Besar POM di Banjarmasin	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	2	6	0	0,00%	Belum terdapat data dukung atas rencana aksi
33	Balai Besar POM di Samarinda	2021	2	6	6	100,00%	-
		2022	2	6	2	33,33%	Rencana aksi pada SapaAPIP berbeda dengan laporan SKM
34	Balai Besar POM di Manado	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	3	3	3	100,00%	-
35	Balai Besar POM di Makassar	2021	2	6	6	100,00%	-
		2022	4	12	12	100,00%	-
36	Balai Besar POM di Jayapura	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	2	5	0	0,00%	Belum terdapat data dukung RATL
37	Balai POM di Jambi	2021	1	6	6	100,00%	-
		2022	2	6	0	0,00%	Data dukung belum sesuai
38	Balai POM di Bengkulu	2021	2	4	3	75,00%	U1 (Persyaratan), U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) serta U4 (Biaya/Tarif)
		2022	2	6	6	100,00%	-
39	Balai POM di Batam	2021	1	3	2	66,67%	Unsur pelayanan U9 (sarana dan prasarana)
		2022	4	0	0	0,00%	Belum menyampaikan rencana aksi dalam SapaAPIP
40	Balai POM di Kupang	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	2	6	6	100,00%	-
41	Balai POM di Palu	2021	2	6	6	100,00%	-
		2022	3	9	8	88,89%	Data dukung belum menunjukkan kondisi sebenarnya bahwa telah dilakukan pemenuhan prasaran dan sarana pendukung layanan SKE
42	Balai POM di Kendari	2021	1	3	2	66,67%	Unsur pelayanan U3 (Waktu Penyelesaian)
		2022	2	3	0	0,00%	Pada aplikasi sapaapip RATL belum di input perjenis layanan
43	Balai POM di Ambon	2021	2	6	6	100,00%	-
		2022	2	6	6	100,00%	-
44	Balai POM di Pangkalpinang	2021	2	6	6	100,00%	-
		2022	2	6	5	83,33%	e-book pada web tidak dapat didownload, serta agar melampirkan ebook sebagai data dukung
45	Balai POM di Gorontalo	2021	1	2	2	100,00%	-
		2022	2	10	10	100,00%	-
46	Balai POM di Manokwari	2021	2	6	6	100,00%	-
		2022	2	6	6	100,00%	-

No	Unit Pelayanan	Tahun	Jumlah Layanan	Jumlah Rencana Aksi	Status <i>close</i> tindak lanjut SKM		Keterangan Unsur Pelayanan pada Rencana Aksi yang Belum Sesuai
					Jumlah	Persentase (%)	
47	Balai POM di Mamuju	2021	2	7	7	100,00%	-
		2022	2	7	7	100,00%	-
48	Balai POM di Sofifi	2021	2	7	7	100,00%	-
		2022	1	5	3	60,00%	Terkait RATL Sarana dan prasarana, data dukung yang dilampirkan belum lengkap
49	Balai POM di Tarakan	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	1	3	0	0,00%	Belum terdapat data dukung RATL
50	Loka POM di Kota Lubuk Linggau	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	1	5	0	0,00%	Belum terdapat data dukung RATL
51	Loka POM di Kabupaten Banyumas	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	1	5	0	0,00%	Data dukung belum sesuai
52	Loka POM di Kota Baubau	2021	2	7	5	71,43%	Unsur pelayanan U9 (sarana dan prasarana)
		2022	1	3	0	0,00%	Belum menyampaikan data dukung
53	Loka POM di Kabupaten Bogor	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	1	6	2	33,33%	Belum menginput data dukung rencana aksi pada SapaAPIP
54	Loka POM di Kota Dumai	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	1	4	4	100,00%	-
55	Loka POM di Kabupaten Ende	2021	1	3	2	66,67%	Unsur pelayanan U9 (sarana dan prasarana)
		2022	2	7	7	100,00%	-
56	Loka POM di Kabupaten Jember	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	1	8	8	100,00%	-
57	Loka POM di Kabupaten Kediri	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	1	4	0	0,00%	Belum menyampaikan data dukung
58	Loka POM di Kabupaten Mimika	2021	1	3	0	0,00%	Belum menyampaikan data dukung
		2022	1	3	0	0,00%	Belum menyampaikan data dukung
59	Loka POM di Kota Surakarta	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	1	7	7	100,00%	-
60	Loka POM di Kabupaten Tangerang	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	1	3	3	100,00%	-
61	Loka POM di Kota Tasikmalaya	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	1	3	3	100,00%	-
62	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	2021	1	3	0	0,00%	Belum menyampaikan data dukung
		2022	1	3	3	100,00%	-
63	Loka POM di Kota Palopo	2021	1	3	3	100,00%	-
		2022	1	3	3	100,00%	-
64	Loka POM di Kota Tanjung Pinang	2022	1	3	3	100,00%	-
65	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	2022	1	3	0	0,00%	Data dukung belum sesuai
66	Loka POM di Kota Payakumbuh	2022	1	3	0	0,00%	Belum terdapat data dukung RATL
67	Loka POM di Kabupaten Buleleng	2022	1	3	0	0,00%	Belum terdapat data dukung RATL
68	Loka POM di Tanjung Balai	2022	1	3	3	100,00%	-
69	Loka POM di Kabupaten Toba	2022	1	0	0	0,00%	Belum ada rencana aksi di Sapa APIP

No	Unit Pelayanan	Tahun	Jumlah Layanan	Jumlah Rencana Aksi	Status <i>close</i> tindak lanjut SKM		Keterangan Unsur Pelayanan pada Rencana Aksi yang Belum Sesuai
					Jumlah	Persentase (%)	
70	Loka POM di Kabupaten Dharmasraya	2022	1	3	0	0,00%	Belum terdapat data dukung
71	Loka POM di Kabupaten Belitung	2022	1	3	2	66,67%	Belum menyampaikan data dukung yang sesuai
72	Loka POM di Kabupaten Sanggau	2022	1	4	0	0,00%	Belum menyampaikan data dukung
73	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe	2022	1	3	3	100,00%	-
74	Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai	2022	1	3	3	100,00%	-
75	Loka POM di Kabupaten Merauke	2022	1	3	2	66,67%	Belum menyampaikan data dukung yang sesuai
76	Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah	2022	1	3	0	0,00%	Belum menyampaikan data dukung yang sesuai
77	Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan	2022	1	3	0	0,00%	Belum menyampaikan data dukung
78	Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir	2022	1	1	1	100,00%	-
79	Loka POM di Kota Sungai Penuh	2022	1	3	3	100,00%	-
80	Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang	2022	1	3	3	100,00%	-
81	Loka POM di Kabupaten Bima	2022	1	2	0	0,00%	Pada sapa apip rencana aksi belum dibuat
82	Loka POM di Kota Balikpapan	2022	1	3	0	0,00%	Belum upload data dukung
83	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat	2022	1	3	0	0,00%	Pada SapaAPIP belum terdapat rencana aksi terhadap rekomendasi
84	Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat	2022	1	3	0	0,00%	Pada SapaAPIP belum terdapat rencana aksi terhadap rekomendasi
85	Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara	2022	1	3	3	100,00%	-
86	Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu	2022	1	4	4	100,00%	-
87	Loka POM di Kabupaten Banggai	2022	1	3	2	66,67%	Belum menyampaikan data dukung atas rencana aski terkait Unsur U4 (Biaya/Tarif)
88	Loka POM di Kabupaten Sorong	2022	1	3	3	100,00%	-
Total		2021	85	258	234	90,70%	-
		2022	181	539	258	47,87%	-
		Total (2021 + 2022)	266	797	492	61,73%	-

Lampiran 2

Matriks Rincian Hasil Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/ Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sampai dengan Semester II Tahun 2022 Per Unit Pelayanan Publik

a. Matriks Hasil Monitoring SKM tahun 2021

Cutoff Data Per 26 Januari 2023

No	Unit Pelayanan	No Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status	Catatan
1	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	2. Waktu Pelayanan Penerapan tanda tangan elektronik pada layanan GMP Ekspor. Terkait keterkaitan GMP ekspor yang akan diverifikasi di aplikasi di Kementerian Hukum dan HAM, maka untuk mempercepat proses layanan, SKE akan tetap diterbitkan sesuai pejabat yang definitif tanpa menunggu pembaruan data pejabat di Kementerian Hukum dan HAM (TW 4 2021).	01/01/2022	Open	Belum terdapat bukti penerapan/pencantuman tanda tangan elektronik pada layanan GMP Ekspor
2	Direktorat Pengawasan Keamanan Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Waktu Penyelesaian Pelayanan Telah dilaksanakan penyesuaian timeline layanan sebagai berikut: a. SKI dari semula 8 jam menjadi 6 jam dan 2 jam (khusus untuk bahan oba obat dan vaksin terkait COVID-19) b. AHP dari 4 HK menjadi 3 HK c. Iklan dari semula 60 HK, selanjutnya pada tahun 2021 menjadi 1 HK untuk jalur notifikasi, 10 Hk untuk jalur kategori minor, dan 25 HK untuk jalur kategori mayor	01/01/2022	Open	Agar dapat ditambahkan data dukung yang menggambarkan kecepatan waktu penyelesaian layanan yang sesuai dengan rencana aksi

No	Unit Pelayanan	No Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status	Catatan
				2. Fasilitas pengaduan Tersedia fasilitas layanan melalui WA, email dan telepon yang secara langsung berhubungan dengan evaluator a. Layanan konsultasi WA SKI dan AHP: 081282349350 b. Layanan Konsultasi WA Iklan: 081296980939 c. Tersedia Email: ditwaskmeionappza@pom.go.id d. telepon: (021) 424-5523, (021) 424-4691 ext 1075 Kontak tersebut sudah dipublikasikan/disosialisasikan melalui media sosial dan website Ditwas KMEIONPPZA e. Perlu dibuat jadwal untuk secara bergiliran memeriksa dan membalas email. Jadwal monitoring email dan WA dibedakan karena traffic konsultasi WA yang cukup tinggi f. Dibuat template respon email dengan pertanyaan sejenis untuk mempermudah menjawab email	01/01/2022	Open	Rencana aksi belum sesuai dengan rekomendasi yang diberikan, seharusnya membuat rencana aksi pada U9 (sarana dan prasarana) sesuai dengan laporan hasil SKM TA 2021
3	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Persyaratan Pelayanan Akan dilakukan kajian lebih lanjut melalui penerapan RBA sebagai tindak lanjut UU No11 Tahun 202 tentang Cipta Kerja. - Telah dilakukan Penyusunan Blueprint dan Implementasi Perijinan Berusaha Berbasis Risiko Pada Aplikasi E-Registrasi Pangan Olahan - Sedang dilakukan revisi Peraturan BPOM no 27 tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan - Telah mengirim usulan terkait standar pelayanan publik berdasarkan jenis	21/02/2022	Open	Menunggu proses revisi PerBPOM dan SOP Makro selesai Update 4 Agt: Perlu ditambahkan laporan progres atas revisi PerBPOM

No	Unit Pelayanan	No Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status	Catatan
				layanan sesuai - Telah mengusulkan perubahan SOP Makro sesuai RBA dan sudah dibahas dengan Biro Hukum dan Organisasi (Ortala) pada tanggal 21 Januari 2022			
				3. Waktu Penyelesaian a. Usulan untuk melakukan stok opname secara rutin Telah dilakukan stok opname pada tanggal 27-31 Desember 2021 serta pada 3-7 Januari 2022 b. Pengembangan layanan live chat berbayar, di mana akan ada sistem antrian dan pembatasan waktu pelayanan per customer Live chat dengan sistem baru sudah dilaksanakan sejak 10 Januari 2022	10/01/2022	Open	Perlu ditambahkan data dukung berupa jadwal stok opname secara rutin
4	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	1. U1 (persyaratan: sama dengan poin 1.1 --> data dukung sudah diupload 2. U2 (Sistem Mekanisme dan Prosedur): sama dengan poin 1.2 --> data dukung sudah diupload 3. U7 (Perilaku Pelaksana): memberikan pelatihan/pengembangan kompetensi kepada petugas pelayanan publik	31/01/2022	Open	Agar menuliskan kembali rencana aksi dan data dukung U1, U2, dan U7 pada rekomendasi 2 serta data dukungnya agar diupload kembali
				U7. Perilaku Pelaksana memberikan pelatihan/pengembangan kompetensi kepada petugas pelayanan publik	01/01/2022	Open	Belum dikirim ke akun inspektorat dan belum terdapat data dukung atas rencana aksi

No	Unit Pelayanan	No Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status	Catatan
5	Balai Besar POM di Medan	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Waktu Penyelesaian Meningkatkan sosialisasi mengenai layanan publik melalui Forum Komunikasi Pelayanan Publik, Medsos	01/01/2022	Open	Sudah dilampirkan laporan FKP, namun belum ada bukti publikasi waktu penyelesaian layanan publik baru melampirkan data dukung berupa standar pelayanan publik
				2. Persyaratan Sosialisasi kepada Masyarakat baik secara langsung maupun media sosial terkait Persyaratan pendaftaran, pengujian produk ataupun layanan informasi pengaduan	01/01/2022	Open	Belum terdapat bukti publikasi persyaratan pendaftaran, pengujian produk ataupun layanan informasi pengaduan baru melampirkan data dukung berupa standar pelayanan publik
6	Balai Besar POM di Padang	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	2. Waktu Penyelesaian Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan dan mempercepat penyelesaian dengan koordinasi antar bidang	01/01/2022	Open	Belum terdapat data dukung laporan hasil monitoring dan evaluasi yang terdapat otorisasi/pengesahan oleh pimpinan
7	Balai Besar POM di Denpasar	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	Melaksanakan RTM dengan mengundang pelaku usaha yang melaksanakan pengujian dalam rangka registrasi produk di BPOM	17/07/2021	Open	Belum terdapat rencana aksi untuk unsur U7 (Perilaku Pelaksana) yang mengalami penurunan terbesar (turun sebesar 2,01) apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya

No	Unit Pelayanan	No Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status	Catatan
8	Balai Besar POM di Pontianak	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	Mengidentifikasi unsur terendah dalam SKM	31/12/2021	Open	Tidak sinkron anatar rencana aksi dan data dukung yang dilampirkan. Rencana aksinya adalah menganalisis unsur terendah dalam SKM kemudian dilakukan rencana aksi agar nilai pada unsur tersebut dapat naik pada survei berikutnya.
9	Balai POM di Bengkulu	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	Telah membuat laporan kajian IPP IPAK dan membuat forum komunikasi publik di tanggal 3 februari 2022	03/02/2022	Open	Rencana aksi belum sesuai, data dukung laporan yang disampaikan belum memuat rencana aksi perbaikan. Agar menyusun rencana aksi nyata perbaikan unsur yang mengalami penurunan terbesar, yaitu U1 Persyaratan, U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, U4 Biaya/Tarif.
10	Balai POM di Batam	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	-	-	Open	Unit belum menginput rencana aksi dan mengirimkan progres TL
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	2. Sarana-prasarana Menghitung gap terhadap pemenuhan sarana dan prasarana dan melengkapi kekurangannya	01/01/2022	Open	Belum melampirkan data dukung progres rencana aksi terkait unsur Sarana-prasarana

No	Unit Pelayanan	No Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status	Catatan
11	Balai POM di Kendari	2	Apabila ada, melakukan analisis terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki penurunan nilai terbesar dibandingkan tahun sebelumnya terkait penyebab penurunan dan rencana aksi yang akan dilakukan	-		Open	Unit belum menginput rencana aksi dan mengirimkan progres TL
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	2. Waktu Penyelesaian a. Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas Inovasi SIJEMPOL (Sistem Jemput Bola Pihak Ketiga) b. Melakukan Evaluasi Terhadap Standar Pelayanan tentang jangka waktu pengujian dan sertifikasi	01/01/2022	Open	Data dukung yang disampaikan belum relevan: 1. Belum ada bukti peningkatan kualitas dan kuantitas inovasi yang dimaksud 2. Belum ada hasil evaluasi standar pelayanan
12	Loka POM di Kota Baubau	1	Apabila ada, menyusun rencana aksi per jenis layanan untuk unsur pelayanan dengan mutu pelayanan C	1. Sarana dan Prasarana Mengusulkan pengadaan sarana penunjang seperti AC, PC/layar sentuh dan Charging Corner untuk kenyamanan serta memudahkan konsumen mengakses informasi terkait obat dan makanan.	25/02/2022	Open	Data dukung belum lengkap. Belum ada bukti dukung pengadaan sarana penunjang seperti AC
		3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sarana dan Prasarana Mengusulkan pengadaan sarana penunjang seperti AC, PC/layar sentuh dan Charging Corner untuk kenyamanan serta memudahkan konsumen mengakses informasi terkait obat dan makanan.	01/01/2022	Open	Data dukung belum lengkap. Belum ada bukti dukung pengadaan sarana penunjang seperti AC

No	Unit Pelayanan	No Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status	Catatan
13	Loka POM di Kabupaten Ende	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sarana dan Prasarana - Akan dilakukan penambahan sekat untuk area pelayanan publik pada tahun 2022 - Penataan Ruang Pelayanan Publik dengan AC, kursi, meja, laptop, brosur, Air Minum, dll - Pembuatan Charging Box - Penambahan acces point wifi bagi konsumen secara gratis untuk pelayanan publik	01/01/2021	Open	Menunggu data dukung atas rencana aksi sbagai berikut: - Penataan Ruang Pelayanan Publik dengan AC, kursi, meja, laptop, brosur dan Air Minum (Timeline 31 Desember 2022) - Pembuatan Charging Box (Timeline 31 Desember 2022) - Penambahan acces point wifi bagi konsumen secara gratis untuk pelayanan publik (Timeline 31 Desember 2022)
14	Loka POM di Kabupaten Mimika	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur - Menyebarkan nomor Whatsapp Loka POM di Kabupaten Mimika kepada masyarakat maupun stakeholder - Memaksimalkan pemanfaatan media sosial sebagai sarana KIE dan sarana pengaduan masyarakat. - Membuat google site Loka POM di Kab. Mimika agar masyarakat dapat mengakses informasi lebih banyak terkait layanan yang ada di Loka POM di Kab. Mimika Rekomendasi point A telah dilakukan melalui sosial media Rekomendasi point B dilakukan melalui akun sosial media Loka dan setiap bulan dilakukan monitoring dan evaluasi, salah satu data dukung yang diupload adalah monev pemanfaat KIE melalui sosial medi a oleh masyarakat. Rekomendasi point C belum dilaksanakan dikarenakan terbatasnya SDM dan anggaran	01/01/2022	Open	Belum terdapat realisasi pembuatan google site Loka POM di Kab. Mimika agar masyarakat dapat mengakses informasi lebih banyak terkait layanan yang ada di Loka POM di Kab. Mimika

No	Unit Pelayanan	No Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status	Catatan
				2. Sarana dan prasarana a. Mengusulkan rencana pengadaan komputer touch screen untuk mengakses informasi dan layanan Loka POM di Kabupaten Mimika b. Mengusulkan pengadaan charging corner di ruang tunggu ULPK Rekomendasi point A dan B direncanakan di realisasi di tahun 2022 dikarenakan terbatasnya anggaran di tahun 2021	01/01/2022	Open	Menunggu realisasi usulan: a. Rencana pengadaan komputer touch screen untuk mengakses informasi dan layanan Loka POM di Kabupaten Mimika b. Pengadaan charging corner di ruang tunggu ULPK
				3. Persyaratan pelayanan Membuat alur permintaan layanan informasi dan pengaduan melalui media informasi Telah dilakukan pembuatan alur layanan permintaan informasi pada SOP mikro Loka Mimika yang dapat diakses oleh petugas dan tamu di ruangan ULPK	01/01/2022	Open	Belum terdapat data dukung terkait alur permintaan layanan informasi dan pengaduan melalui media informasi
15	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	3	Menyusun dan memantau rencana aksi atas 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah dalam rangka pencapaian target nilai SKM tahun 2022	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Membuat alur pelayanan serta pengaduan di Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	01/01/2022	Open	Belum terdapat data dukung progres tindak lanjut atas rencana aksi yang telah disampaikan
				2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Membuat produk layanan publik berupa leaflet dan brosur untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi	01/01/2022	Open	Belum terdapat data dukung progres tindak lanjut atas rencana aksi yang telah disampaikan

No	Unit Pelayanan	No Rekomendasi	Rekomendasi	Rencana Aksi	Timeline	Status	Catatan
				3. Sarana dan Prasarana a. Saat ini status Gedung kantor masih berstatus sewa. Ruang ULPK Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar telah ditata dengan baik. b. Inovasi untuk peningkatan pelayanan publik Rencana Aksi Reformasi Birokrasi c. Membuat FAQ (Frequently Asked Questions)/ Pertanyaan yang sering ditanyakan namun menggunakan bahasa daerah, sel d. ain itu juga membuat Chatbot di whatsapp sehingga dapat memberikan layanan informasi 24/7 e. Sistem Jemput Bola dalam rangka sertifikasi Obat dan Makanan (Telah Berjalan)	01/01/2022	Open	Belum terdapat data dukung progres tindak lanjut atas rencana aksi yang telah disampaikan

b. Matriks Hasil Monitoring SKM tahun 2022

Cutoff data per 26 Januari 2023

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
1	Biro Hukum dan Organisasi	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, mekanisme, dan prosedur: a. Pemutakhiran Interactive Voice Response (IVR) Contact Center HALOBPOM b. Sosialisasi layanan tatap muka serta sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan melalui berbagai media	01/01/2023	Close	
			2. Sarana dan prasarana: Pemeliharaan dan pemantauan stabilitas jaringan Contact Center HALOBPOM melalui pelaksanaan koordinasi rutin dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan	01/01/2023	Close	
			3. Persyaratan: Publikasi dan sosialisasi pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui berbagai media	01/01/2023	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
2	Direktorat Registrasi Obat	1. Registrasi Obat Baru	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha	30/12/2022	Open	Agar dilengkapi dengan data dukung bukti pelaksanaan Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha
			2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi	30/12/2022	Open	agar dilengkapi dengan data dukung bukti Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi
			3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi	30/12/2022	Open	Agar dilengkapi dengan data dukung bukti Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi, seperti materi pelatihan, daftar hadir, sertifikat (apabila ada)
			4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	30/12/2022	Open	Agar melengkapi bukti data dukung update informasi dan publikasi di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)
			5. Pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO	30/12/2022	Open	Agar melengkapi bukti data dukung pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO
			6. Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1 kembali dibuka selama jam layanan publik dan mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaan konsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon	30/12/2022	Open	Agar melengkapi bukti data dukung Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1 yang kembali dibuka selama jam layanan publik dan bukti mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaan konsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon
		2. Registrasi Obat Generik	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha	30/12/2022	Open	Agar dilengkapi dengan data dukung bukti pelaksanaan Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha
			2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi	30/12/2022	Open	Agar dilengkapi dengan data dukung bukti Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi
			3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi	30/12/2022	Open	Agar dilengkapi dengan data dukung bukti Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi, seperti materi pelatihan, daftar hadir, sertifikat (apabila ada)
			4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	30/12/2022	Open	Agar melengkapi bukti data dukung update informasi dan publikasi di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			5. Pengembangan pada aplikasi di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO	30/12/2022	Open	Agar melengkapi bukti data dukung pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO
			6. Berkoordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) dan optimalisasi tenaga IT dari PPNPN	30/12/2022	Open	Agar melengkapi bukti data dukung koordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan bukti adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) dan bukti optimalisasi tenaga IT dari PPNPN
		3. Registrasi Produk Biologi	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha	30/12/2022	Open	Agar dilengkapi dengan data dukung bukti pelaksanaan Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha
			2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi	30/12/2022	Open	Agar dilengkapi dengan data dukung bukti Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi
			3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi	30/12/2022	Open	Agar dilengkapi dengan data dukung bukti Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi, seperti materi pelatihan, daftar hadir, sertifikat (apabila ada)
			4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	30/12/2022	Open	Agar melengkapi bukti data dukung update informasi dan publikasi di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)
			5. Pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO	30/12/2022	Open	Agar melengkapi bukti data dukung pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO
			6. Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1 kembali dibuka selama jam layanan publik dan mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaan konsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon	30/12/2022	Open	agar melengkapi bukti data dukung Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1 yang kembali dibuka selama jam layanan publik dan bukti mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaan konsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon
			7. Pengembangan pada aplikasi di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO	30/12/2022	Open	agar melengkapi bukti data dukung pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO
			8. Berkoordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) dan optimalisasi tenaga IT dari PPNPN	30/12/2022	Open	agar melengkapi bukti data dukung koordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan bukti adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) dan bukti optimalisasi tenaga IT dari PPNPN

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
		4. Penilaian Protokol Uji Klinik	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha	30/12/2022	Open	agar dilengkapi dengan data dukung bukti pelaksanaan Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha
			2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi	30/12/2022	Open	agar dilengkapi dengan data dukung bukti Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi
			3. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi	30/12/2022	Open	agar dilengkapi dengan data dukung bukti Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi, seperti materi pelatihan, daftar hadir, sertifikat (apabila ada)
			4. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	30/12/2022	Open	agar melengkapi bukti data dukung update informasi dan publikasi di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)
		5. Penilaian Protokol Uji Bioekivalensi	Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha	30/12/2022	Open	agar dilengkapi dengan data dukung bukti pelaksanaan Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha
			Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi	30/12/2022	Open	agar dilengkapi dengan data dukung bukti Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi
			Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi	30/12/2022	Open	agar dilengkapi dengan data dukung bukti Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standar dokumen registrasi, seperti materi pelatihan, daftar hadir, sertifikat (apabila ada)
			Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	30/12/2022	Open	agar melengkapi bukti data dukung update informasi dan publikasi di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)
			pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO	30/12/2022	Open	agar melengkapi bukti data dukung pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1 kembali dibuka selama jam layanan publik dan mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaan konsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon	30/12/2022	Open	agar melengkapi bukti data dukung Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1 yang kembali dibuka selama jam layanan publik dan bukti mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaan konsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon dan menambahkan rencana tindak lanjut sesuai dengan laporan SKM 2022 yaitu 1. Berkoordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) 2. Optimalisasi tenaga IT dari PPNPN" dilengkapi dengan bukti data dukungnya
		6. Penilaian Uji Bioekivalensi	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha	30/12/2022	Open	Agar dilengkapi dengan data dukung bukti pelaksanaan Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha
			2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi	30/12/2022	Open	Agar dilengkapi dengan data dukung bukti Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi
			3. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	30/12/2022	Open	Agar melengkapi bukti data dukung update informasi dan publikasi di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)
			4. Pengembangan pada aplikasi di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO	30/12/2022	Open	Agar melengkapi bukti data dukung pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO
			5. Berkoordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) dan optimalisasi tenaga IT dari PPNPN	30/12/2022	Open	Agar melengkapi bukti data dukung koordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan bukti adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) dan bukti optimalisasi tenaga IT dari PPNPN dan menambahkan rencana tindak lanjut sesuai dengan laporan SKM 2022 yaitu "1. Pelatihan kepada regulatory officer terkait pemenuhan standardokumen registrasi2. Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1kembali dibuka selama jam layanan public3. Mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaankonsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon" dilengkapi dengan bukti data dukungnya

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
		7. Penilaian Obat Pemasukan Khusus (SAS)	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha	30/12/2022	Open	agar dilengkapi dengan data dukung bukti pelaksanaan Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha
			2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi	30/12/2022	Open	agar dilengkapi dengan data dukung bukti Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi
			3. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	30/12/2022	Open	agar melengkapi bukti data dukung update informasi dan publikasi di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)
			4. Pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO	30/12/2022	Open	agar melengkapi bukti data dukung pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO
			5. Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1 kembali dibuka selama jam layanan publik dan mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaan konsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon	30/12/2022	Open	agar melengkapi bukti data dukung Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1 yang kembali dibuka selama jam layanan publik dan bukti mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaan konsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon
			6. Berkoordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) dan optimalisasi tenaga IT dari PPNPN	30/12/2022	Open	agar melengkapi bukti data dukung koordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan bukti adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) dan bukti optimalisasi tenaga IT dari PPNPN
		8. Persetujuan Certificate of Pharmaceutica I Product	1. Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha	30/12/2022	Open	agar dilengkapi dengan data dukung bukti pelaksanaan Forum komunikasi publik atau forum diskusi dengan pelaku usaha
			2. Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi	30/12/2022	Open	agar dilengkapi dengan data dukung bukti Publikasi standar layanan publik pada saat pelaksanaan desk konsul registrasi
			3. Mengupdate informasi dan mempublikasikan di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)	30/12/2022	Open	agar melengkapi bukti data dukung update informasi dan publikasi di semua media layanan antara lain media sosial, website, media elektronik (TV, Baliho, Videotron), media cetak (leaflet, banner, koran)
			4. Pengembangan pada aplikasi di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO	30/12/2022	Open	agar melengkapi bukti data dukung pengembangan pada aplikasi live chat di New Aero dengan anggaran hibah dari WHO
			5. Berkoordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) dan optimalisasi tenaga IT dari PPNPN	30/12/2022	Open	agar melengkapi bukti data dukung koordinasi dengan Pusdatin terkait kendala IT dan bukti adanya forum komunikasi antara pengembang aplikasi, IT dan Pusdatin (WAG) dan bukti

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
						optimalisasi tenaga IT dari PPNPN dan menambahkan rencana tindak lanjut sesuai dengan laporan SKM 2022 yaitu 1. Konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik lantai 1 kembali dibuka selama jam layanan public 2. Mengoptimalkan petugas untuk memonitor permintaan konsultasi, pengaduan yang masuk melalui email dan telepon" dilengkapi dengan bukti data dukungnya
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	Surat Keterangan Sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik	1. Waktu Penyelesaian Telah dilakukan restrukturisasi di internal Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor per Juli 2022. Evaluasi dokumen persetujuan Penggunaan Fasilitas Obat bersama dengan Non Obat yang sebelumnya dilakukan oleh Kelompok Obat, dipindah ke Kelompok Ekspor, Impor dan Fasilitas Khusus. Diharapkan penyeimbangan beban kerja ini dapat mempercepat proses evaluasi sehingga dapat memenuhi timeline sesuai ketentuan.	30/09/2022	Close	
			2. Sarana dan Prasarana Telah dilakukan perbaikan terhadap aplikasi tersebut, antara lain terkait total karakter pengetikan yang telah ditetapkan sesuai kebutuhan maksimal per aktivitas per bentuk sediaan dan fitur email PIC industri farmasi yang sudah tersedia di kolom akun 'Penanggung Jawab'.	30/09/2022	Close	
		Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama	1. PersyaratanTata cara pengajuan persetujuan penggunaan fasilitas bersama telah diinformasikan di akun Instagram Ditwasprod.Dilakukan sosialisasi persyaratan yang dibutuhkan pada pengajuan persetujuan penggunaan fasilitas	30/09/2022	Close	
			2. Waktu Penyelesaian Telah dilakukan restrukturisasi di internal Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor per Juli 2022. Evaluasi dokumen persetujuan Penggunaan Fasilitas Obat bersama dengan Non Obat yang sebelumnya dilakukan oleh Kelompok Obat, dipindah ke Kelompok Ekspor, Impor dan Fasilitas Khusus. Diharapkan penyeimbangan beban kerja ini dapat mempercepat	30/09/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			proses evaluasi sehingga dapat memenuhi timeline sesuai ketentuan			
			3. Sarana dan Prasarana Telah dilakukan rapat identifikasi kendala dan solusi untuk pengembangan kendala modul fasber di esertifikasi pada tanggal 12 April 2022. Kendala telah ditindaklanjuti.	30/09/2022	Close	
		Sertifikasi CPOB	1. Persyaratan Ditwasprod telah menerbitkan buku Questions & Answers (Q&A) yang berisi penjelasan butir-butir Pedoman CPOB 2018 dan divisualisasikan dalam bentuk video yang dapat disaksikan di channel Youtube Ditwasprod	30/09/2022	Close	
			2. Sarana dan Prasarana Pada tahun 2022, Ditwasprod mendapatkan CPNS untuk jabatan fungsional pengawas farmasi dan makanan sebanyak 3 orang. Jabatan PFM tersebut kemudian diikutsertakan pada pelatihan CPOB Dasar dan pelaksanaan inspeksi ke sarana produksi sebagai observer, untuk kemudian diproyeksikan menjadi Inspektur CPOB yang handal sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan.	30/09/2022	Close	
			3. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Ditwasprod telah menyediakan fitur livechat sebagai sarana komunikasi dan konsultasi yang dapat diakses di subsite https://klikcpob.pom.go.id/	30/09/2022	Close	
		Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	Tata cara pengajuan penilaian pemenuhan persyaratan CPOB fasilitas pembuatan obat impor telah diinformasikan di akun kanal media sosial Ditwasprod dan Subsite Klik CPOB	30/09/2022	Close	
		Evaluasi Corrective Action and Preventive Action Hasil Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	BPOM sedang melakukan revisi PP 32/2017 terkait PNBK BPOM, di mana salah satu aspek yang diusulkan untuk dihapus yaitu biaya PNBK untuk evaluasi dokumen hasil inspeksi luar negeri. Saat ini revisi PP dalam proses pembahasan di Kementerian Keuangan	30/09/2022	Close	
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat,	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	1. Dilakukan simplifikasi/penyederhaan persyaratan Sertifikasi CDOB (menghilangkan persyaratan daftar personalia dan dokumen /inspeksi diri) dan resertifikasi CDOB. 2. Peningkatan kompetensi pelaku usaha terutama PBF baru melalui program pra sertifikasi CDOB	1. Tw 4 2022 2. Tw 2 2022	close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
	Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor		1. Pelayanan konsultasi livechat tetap dilaksanakan pada jam istirahat. 2. Penambahan petugas layanan konsultasi dan pengaduan untuk masing-masing bidang yaitu di Koordinator 1 dan 3. 3. Penyusunan jadwal piket tatap muka di Gedung Athena. 4. Mengoptimalkan layanan konsultasi dan pengaduan yang diterima melalui email dan media sosial	Tw 2 2022	open	agar menambahkan data dukung SOP yang berisi layanan konsultasi dan pengaduan yang berisi timeline respon dari penanganan konsultasi dan pengaduan layanan SERTIFIKASI CDOB
			1. Dilakukan update artikel berita dan kegiatan pada subsite esertifikasicdob.pom.go.id 2. Penambahan fasilitas di ruang unit Gedung Athena yang dapat menunjang kebutuhan pelanggan saat konsultasi tatap muka	1. Tw 3 2022 2. Tw 2 2022	close	
5	Direktorat Pengawasan Keamanan Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	1. Permohonan Analisa Hasil Pengawasan Dalam Rangka Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika dan Prekursor	1. Sarana dan Prasarana - Meningkatkan koordinasi dengan Pusdatin apabila terdapat kendala terkait jaringan melalui pesan WA dan melakukan rapat monev pelayanan publik AHP dengan Pusdatin - Pembangunan baru sistem permohonan AHP 2. Persyaratan Melakukan Forum Komunikasi terkait peraturan impor dan ekspor NPP melalui AHP dengan pelaku usaha yang tahun ini telah dilaksanakan pada tanggal 12 April 2022. Bentuk kegiatan ini akan rutin dilaksanakan setiap tahun 3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Melakukan koordinasi dengan Pusdatin dan tim IT e-was melalui pesan WA dan Rapat Monev sistem e-was agar kendala yang dialami pelaku usaha bisa segera ditanggulangi 4. Waktu Penyelesaian- Dilakukan koordinasi antar evaluator AHP untuk percepatan evaluasi di tiap level evaluasi- Diusulkan pembuatan sistem e-napza baru dengan tujuan percepatan evaluasi yang terintegrasi dengan e-was 5. Kompetensi Pelaksana - Melaksanakan pelatihan pelayanan publik untuk evaluator AHP - Dilakukan coaching/mentoring untuk petugas secara berkala (2 kali dalam 1 tahun)	Desember 2022	Open	belum terdapat data dukung
				Desember 2022	Close	
				Desember 2022	Close	
				Desember 2022	Close	
				Desember 2022	Open	Belum ada data dukung

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
		2. Persyaratan Surat Keterangan Impor	1. Persyaratan - Telah diberikan alternatif dokumen yang dapat menggantikan dokumen sebelumnya. Alternatif persyaratan dokumen telah disampaikan saat Forum Komunikasi dengan pelaku usaha yang tahun ini telah dilaksanakan pada tanggal 12 April 2022. - Bentuk kegiatan ini akan rutin dilaksanakan setiap tahun. - Badan POM akan berkoordinasi dengan otoritas negara asal untuk berkoordinasi terkait perubahan regulasi tersebut melalui kegiatan sharing information terkait pengawasan API	December 2022	Open	Belum ada data dukung
			2. Waktu Pelayanan Pada tahun 2022 telah dilaksanakan Forum Komunikasi dengan pelaku usaha pada tanggal 12 April 2022 dan akan dilaksanakan rutin tiap tahun	April 2022	Close	
			3. Kompetensi Petugas - Melaksanakan pelatihan pelayanan publik untuk petugas SKI - Bimbingan teknis Pemenuhan Persyaratan SKI Obat dan Bahan Obat dilakukan tidak hanya kepada pelaku usaha tetapi juga diikuti oleh petugas baik di pusat maupun di balai.	April 2022	Close	
			4. Sarana dan Prasarana Meningkatkan koordinasi dengan Pusdatin apabila terdapat kendala terkait jaringan, salah satunya melalui group WA sehingga kendala dapat ditangani secepatnya.	4. June 2022	Close	
		3. Pelayanan Persetujuan Iklan Obat	1. Persyaratan Memperbanyak pertemuan dengan pelaku usaha untuk mensosialisasikan lebih dalam persyaratan dan kriteria pengajuan persetujuan iklan obat yaitu melalui: - Forum komunikasi dengan pelaku usaha di bidang iklan obat. - Asistensi regulatori/ desk konsultasi dengan pelaku usaha untuk dapat menyelesaikan kendala yang dialami oleh pelaku usaha dalam pengajuan persetujuan iklan obat	Tw III 2022	Close	
			2. Waktu Penyelesaian Melakukan penambahan dan optimalisasi evaluator iklan obat sehingga pengajuan permohonan	Tw II 2022	Open	Agar ditambahkan data dukung analisa terkait penambahan dan optimalisasi evaluator iklan obat

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			persetujuan iklan obat dapat diproses dengan lebih cepat			
			3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Melakukan penambahan dan optimalisasi evaluator iklan obat sehingga pengajuan permohonan persetujuan iklan obat dapat diproses dengan lebih cepat	Tw II 2022	Open	Agar ditambahkan data dukung analisa terkait penambahan dan optimalisasi evaluator iklan obat
6	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	1. Layanan Obat Tradisional	Waktu penyelesaian Akan dilakukan kegiatan: a. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi c. Coaching Clinic d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia	01/07/2022	Close	
			Persyaratan: 1. Akan dilakukan kegiatan: a. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi c. Coaching Clinic d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia 2. Peraturan terbaru dan materi paparan terkait regulasi di-update pada sistem Asrot dan informasi ter-update juga diinformasikan pada instagram	01/07/2022	Close	
			Sarana dan Prasarana - Peningkatan sarana dan prasarana dengan melakukan pengecekan terhadap	01/07/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			sarana, terutama di loket layanan dan melakukan komunikasi perbaikan ke Biro Umum.			
		2. Layanan Suplemen Kesehatan	Persyaratan: 1. Akan dilakukan kegiatan: a. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi c. Coaching Clinic d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia 2. Peraturan terbaru dan materi paparan terkait regulasi di-update pada sistem Asrot dan informasi ter-update juga diinformasikan pada instagram	01/07/2022	Close	
			Waktu penyelesaian : Akan dilakukan kegiatan: a. Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK b. Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi c. Coaching Clinic d. Pendampingan UMKM Jamu Berbasis Kearifan Lokal dalam Rangka Pemberdayaan Ekonomi Rakyat dan Napak Tilas Jejak Empiris Penggunaan Bahan Alam di Indonesia	01/07/2022	Close	
			Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan registrasi suplemen Kesehatan, diantaranya melalui kegiatan desk registrasi, coaching clinic, dan penyebaran brosur elektronik.	01/07/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
		3. Layanan Kosmetik	Waktu Penyelesaian : - Dilakukan evaluasi bisnis proses - Dilakukan intensifikasi data permohonan notifikasi - Dilakukan desk konsultasi pada kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik & Percepatan Notifikasi untuk UMKM Kosmetik - Dilakukan coaching clinic dan bimbingan teknis untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi pemohon notifikasi - Pembukaan kembali layanan sistem clustering jalur hijau notifikasi kosmetik pada tahun 2022 sebagai layanan prioritas berupa percepatan pemberitahuan hasil verifikasi	01/07/2022	Close	
			Persyaratan : - Telah dilakukan sosialisasi kepada pelaku usaha dan evaluator di UPT terkait perkembangan terkini regulasi, prosedur dan persyaratan terkait notifikasi kosmetik melalui coaching clinic dan bimbingan teknis - Dilakukan pembahasan revisi Peraturan terkait Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika	01/07/2022	Close	
			Sarana dan Prasarana : - Dilakukan pemeliharaan dan pengembangan sistem notifikasi online antara lain dengan: a. Pengembangan Fitur NIE kosmetik multi pabrik b. Updating terkini bisnis intelijen bahan baku dilarang sistem Notifkos c. Pengembangan fitur tambahan data Notifikasi Variasi dan Notifikasi Pembaharuan pada sistem NOTIFKOS d. Pengembangan Sistem Notifkos untuk Produk Ekspor - Telah dilakukan sosialisasi terkait layanan notifikasi kosmetik dalam bentuk Infografis melalui media sosial ataupun sistem Notifkos, serta sosialisasi kepada pelaku usaha melalui coaching clinic dan bimbingan teknis - Telah dilakukan layanan konsultasi secara online, baik melalui email, telepon, maupun konsultasi khusus melalui zoom meeting - Telah dilakukan pembukaan pelaksanaan layanan publik secara tatap muka	01/07/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
		4. Layanan Iklan OT dan SK	Waktu Penyelesaian : - Dilakukan Intensifikasi dan Desk registrasi permasalahan registrasi produk dan iklan dalam rangka percepatan izin edar OT dan SK - Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait waktu penyelesaian tersebut, diantaranya melalui brosur elektronik.	01/07/2022	Close	
			Persyaratan : Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait persyaratan registrasi iklan OT dan SK, diantaranya melalui kegiatan desk registrasi dan brosur elektronik	01/07/2022	Close	
			Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Akan dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait standar pelayanan registrasi iklan OT dan SK, diantaranya melalui kegiatan desk registrasi, coaching clinic dan brosur elektronik	01/07/2022	Close	
		5. Layanan Penilaian Uji Klinik OTSKK	Persyaratan : - Pelaksanaan pendampingan berupa konsultasi penyusunan maupun pelaksanaan uji praklinik dan/atau uji klinik melalui email maupun zoom dan diinformasikan untuk mengirimkan materi konsultasi terlebih dahulu melalui email sehingga layanan konsultasi berjalan lebih efektif dan protokol/dokumen uji akan yang disubmit sudah memenuhi persyaratan. - Melaksanakan Bimbingan Teknis Cara Uji Klinik yang Baik kepada Peneliti, Sponsor, Organisasi Riset Kontrak - Pelaksanaan desk konsultasi baik secara luring maupun daring kepada pendaftar (pelaku usaha dan peneliti)	01/07/2022	Close	
			Waktu penyelesaian - Intensifikasi pemberian KIE kepada pendaftar terkait pengajuan pengajuan PPUPK dan PPUK - Pelaksanaan pendampingan berupa konsultasi penyusunan maupun pelaksanaan uji praklinik dan/atau uji klinik melalui email maupun zoom dan diinformasikan untuk mengirimkan materi konsultasi terlebih dahulu melalui email sehingga layanan konsultasi berjalan lebih efektif dan protokol/dokumen uji akan yang di-submit sudah memenuhi persyaratan. - Informasi mengenai prosedur, dokumen standar, waktu dan jenis data untuk pengajuan protokol uji praklinik/klinik, selain tersedia di dalam website	01/07/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			ASROT, brosur, Perka BPOM, infografis di media sosial Direktorat (instagram) juga akan disediakan di dalam aplikasi SIAP-UK - Direncanakan percepatan evaluasi dengan menggunakan aplikasi SIAP-UK			
			Sistem, mekanisme dan prosedur - Informasi mengenai prosedur, dokumen standar, waktu dan jenis data untuk pengajuan protokol uji praklinik/klinik, selain tersedia di website ASROT, brosur, Perka BPOM, infografis di media sosial Direktorat (instagram) juga akan disediakan di dalam aplikasi SIAP-UK - Intensifikasi pemberian KIE kepada pendaftar terkait pengajuan pengajuan PPUPK dan PPUK	01/07/2022	Close	
7	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	Penerbitan Surat Keterangan Impor	1. Persyaratan Telah dilaksanakan kegiatan Sosialisasi Pemasukan Bahan dan Produk OT dan SK yang dihadiri pelaku usaha untuk mensosialisasikan persyaratan pemasukan Bahan OT dan SK sesuai peraturan terkini	Closed	Closed	
			2. Sarana & Prasarana - Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan Pusdatin melalui group WA, email dan layanan konsultasi di Gedung Athena lantai 4 agar kendala yang dihadapi pelaku usaha dan evaluator segera mendapat solusi. - Bersurat kepada Kepala Pusdatin sesuai surat No. PW.02.04.43.432.06.22.420 tanggal 3 Juni 2022 untuk memperbaiki sistem ebpom dan memberikan solusi pada kendala tersebut.	Closed	Closed	
			3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan Pusdatin melalui group WA, email dan layanan konsultasi di Gedung Athena lantai 4 agar kendala yang dihadapi pelaku usaha dan evaluator segera mendapat solusi. b. Bersurat kepada Kepala Pusdatin sesuai surat No. PW.02.04.43.432.06.22.420 tanggal 3 Juni 2022 untuk memperbaiki sistem ebpom dan memberikan solusi pada kendala tersebut.	Closed	Closed	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
		Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	1. Sarana & Prasarana a. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan Pusdatin melalui group WA, email dan layanan konsultasi di Gedung Athena lantai 4 agar kendala yang dihadapi pelaku usaha dan evaluator segera mendapat solusi. b. Bersurat kepada Kepala Pusdatin sesuai surat No. PW.02.04.43.432.06.22.420 tanggal 3 Juni 2022 untuk memperbaiki sistem ebpom dan memberikan solusi pada kendala tersebut.	Closed	Closed	
			2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan Pusdatin melalui group WA, email dan layanan konsultasi di Gedung Athena lantai 4 agar kendala yang dihadapi pelaku usaha dan evaluator segera mendapat solusi. b. Bersurat kepada Kepala Pusdatin sesuai surat No. PW.02.04.43.432.06.22.420 tanggal 3 Juni 2022 untuk memperbaiki sistem ebpom dan memberikan solusi pada kendala tersebut.	Closed	Closed	
			3. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan konsultasi penerbitan SKI/SKE/SAS telah dapat diakses secara online (via Layanan Whatsapp, email dan Subsite) dan offline (layanan konsultasi tatap muka di Gedung Athena lantai 4) sebagai media untuk berkomunikasi dengan pelaku usaha.	Closed	Closed	
	Special Access Scheme		1. Persyaratan Telah dilaksanakan kegiatan Sosialisasi Pemasukan Bahan dan Produk OT dan SK yang dihadiri pelaku usaha untuk mensosialisasikan persyaratan pemasukan Bahan OT dan SK sesuai peraturan terkini.	Closed	Closed	
			2. Kompetensi Pelaksana Temu Kinerja dan Rapat Peningkatan Kompetensi evaluator SKI SKE OT dan SK	Closed	Closed	
			3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan Pusdatin melalui group WA, email dan layanan konsultasi di Gedung Athena lantai 4 agar kendala yang dihadapi pelaku usaha dan evaluator segera mendapat solusi. b. Bersurat kepada Kepala Pusdatin sesuai surat No. PW.02.04.43.432.06.22.420 tanggal 3 Juni	Closed	Closed	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			2022 untuk memperbaiki sistem ebpom dan memberikan solusi pada kendala tersebut.			
		Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik	1. Persyaratan Memperbanyak pertemuan dengan pelaku usaha untuk mensosialisasikan lebih dalam persyaratan pengajuan CPOTB sesuai dengan regulasi terbaru melalui kegiatan forum komunikasi/asistensi regulatori baik terhadap pelaku usaha maupun UPT sebagai perpanjangan tangan Badan POM di daerah Telah diselenggarakan kegiatan Peningkatan Kompetensi : Personil Industri : 23 – 24 Maret 2022 dan 23 – 24 Juni 2022 Petugas UPT : 25 – 27 April 2022	Closed	Closed	
			2. Penanganan Pengaduan. Saran dan Masukan a. Menunjuk petugas khusus layanan pengaduan baik aduan yang terpusat dari Badan POM maupun aduan yang langsung ke unit teknis. b. Membuka kanal pengaduan baru melalui subsite dan sosialisasinya	Sarana Pengaduan untuk Lapor telah masuk ke subsite pada tanggal 2 Maret 2022 dan disosialisasikan melalui sosial media pada 25 Maret 2022	Closed	
			3. Sarana Prasarana a. Meningkatkan koordinasi dengan Pusdatin apabila terdapat kendala implementasi. b. Membuka kembali layanan tatap muka dengan tetap menerapkan protokol kesehatan.	01/04/2022	Closed	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
8	Direktorat Pengawasan Kosmetik	1. Penerbitan Sertifikat CPKB Baru, Pembaharuan Sertifikat CPKB, Perubahan Sertifikat CPKB	1. Persyaratan - Persyaratan telah dibakukan dalam Standar Pelayanan Publik Ditwasos dimana Standar Pelayanan tersebut telah dipublikasikan secara luas baik media cetak (booklet, leaflet) maupun digital (videotron, ebook yang disampaikan melalui bit.ly/serasikosmetik, video tutorial yang diunggah di kanal youtube Direktorat Pengawasan Kosmetik Badan POM RI) - Detil list dokumen penerapan CPKB yang dipersyaratkan telah disampaikan dalam FAQ Sertifikasi Sarana Kosmetik. Selain itu, dalam pembuatan dokumen CPKB pemohon dapat merujuk pada Per BPOM 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan BPOM No. 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik - Dilakukan bimtek kepada pelaku usaha untuk meningkatkan pemahaman terkait sertifikasi sarana kosmetik. Pada tahun 2022, telah dilakukan bimtek/ webinar antara lain: - Talkshow Urgensi Mitigasi Risiko Pengawasan Kosmetik Kontrak, 23 Mei 2022 - Bimtek Sertifikasi Sarana Kosmetik kepada Komunitas Indonesia Natural Skincare Society 8 Juli 2022 - Pelatihan CPKB bagi Key Personnel Industri Kosmetik, 1-3 Agustus 2022 Kegiatan bimtek kepada pelaku usaha yang dilakukan merupakan upaya pendampingan continuous dan berkelanjutan. - Dalam berbagai kesempatan juga disampaikan untuk melakukan pengurusan sendiri (tanpa pihak ketiga) untuk meminimalkan biaya dan ketidaktepatan informasi yang disampaikan dalam penyelesaian proses perizinan	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			2. Waktu penyelesaian a. Memberikan penjelasan pada saat closing audit sertifikasi terkait penyusunan matriks CAPA b. Dilakukan desk CAPA dalam rangka percepatan penyelesaian CAPA Industri. Pada tahun 2022, desk CAPA yang telah dilaksanakan: · Desk CAPA Online 23 – 25 Februari 2022 · Desk CAPA di Bogor, 14 - 15 Maret 2022 · Desk Konsultasi di Yogyakarta, 23 Maret 2022 · Desk Konsultasi di Semarang, 31 Maret 2022 · Desk Konsultasi di Jakarta, 18 April 2022 · Desk Konsultasi di Jakarta, 18 Mei 2022 · Desk Konsultasi di Jakarta, 27 Mei 2022 · Pekan desk CAPA di Bogor, 4-7 Juli 2022 · Desk konsultasi di Makassar, 12 Agustus 2022 · Desk CAPA di Surabaya, 8-9 September 2022 Selain desk CAPA yang dilakukan dalam bentuk kegiatan khusus, desk CAPA dapat juga dilaksanakan apabila ada permintaan dari pelaku usaha.	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput
			3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Telah disediakan jalur komunikasi melalui Whatsapp grup antara Ditwaskos dengan Pusdatin BPOM dan BKPM b. Telah disediakan bit.ly untuk melaporkan kendalakendala yang dialami oleh pelaku usaha untuk selanjutnya dieskalasi kepada BKPM agar ditindaklanjuti. Melalui Pusdatin BPOM, Ditwaskos secara aktif memantau terhadap kendala yang dilaporkan	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput
		2. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik	1. Waktu penyelesaian a. Terhadap industri kosmetik yang memiliki pemahaman kurang dalam pengurusan persetujuan denah, akan diarahkan untuk berkonsultasi melalui WA Layanan Sarana Kosmetik. b. Apabila diperlukan, konsultasi akan dilanjutkan melalui zoom atau tatap muka secara langsung. c. Desk CAPA/ Desk Konsultasi yang diselenggarakan juga mencakup desk untuk penyelesaian persetujuan denah.	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			2. Persyaratan a. Persyaratan telah dibakukan dalam Standar Pelayanan Publik Ditwaskos dimana Standar Pelayanan tersebut telah dipublikasikan secara luas baik media cetak (booklet, leaflet) maupun digital (videotron, ebook yang disampaikan melalui bit.ly/serasikosmetik, video tutorial yang diunggah di kanal youtube Direktorat Pengawasan Kosmetik Badan POM RI) b. Dilakukan bimtek kepada pelaku usaha untuk meningkatkan pemahaman terkait sertifikasi sarana kosmetik. Pada tahun 2022, telah dilakukan bimtek/ webinar antara lain: - Talkshow Urgensi Mitigasi Risiko Pengawasan Kosmetik Kontrak, 23 Mei 2022 - Bimtek Sertifikasi Sarana Kosmetik kepada Komunitas Indonesia Natural Skincare Society 8 Juli 2022 - Pelatihan CPKB bagi Key Personnel Industri Kosmetik, 1-3 Agustus 2022 Kegiatan bimtek kepada pelaku usaha yang dilakukan merupakan upaya pendampingan continuous dan berkelanjutan. c. Dalam berbagai kesempatan juga disampaikan untuk melakukan pengurusan sendiri (tanpa pihak ketiga) untuk meminimalkan biaya dan ketidaktepatan informasi yang disampaikan dalam penyelesaian proses perizinan.	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput
			1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Telah disediakan jalur komunikasi melalui Whatsapp grup antara Ditwaskos dengan Pusdatin BPOM dan BKPM b. Telah disediakan bit.ly untuk melaporkan kendala-kendala yang dialami oleh pelaku usaha untuk selanjutnya dieskalasi kepada BKPM agar ditindaklanjuti. Melalui Pusdatin BPOM, Ditwaskos secara aktif memantau terhadap kendala yang dilaporkan	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
		3. Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB)	1. Persyaratan a. Persyaratan telah dibakukan dalam Standar Pelayanan Publik Ditwasos dimana Standar Pelayanan tersebut telah dipublikasikan secara luas baik media cetak (booklet, leaflet) maupun digital (videotron, ebook yang disampaikan melalui bit.ly/serasikosmetik, video tutorial yang diunggah di kanal youtube Direktorat Pengawasan Kosmetik Badan POM RI) b. Detil list dokumen penerapan CPKB yang dipersyaratkan telah disampaikan dalam FAQ Sertifikasi Sarana Kosmetik. Selain itu, dalam pembuatan dokumen CPKB pemohon dapat merujuk pada Per BPOM 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan BPOM No. 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik- Dilakukan bimtek kepada pelaku usaha untuk meningkatkan pemahaman terkait sertifikasi sarana kosmetik. Pada tahun 2022, telah dilakukan bimtek/ webinar antara lain: - Talkshow Urgensi Mitigasi Risiko Pengawasan Kosmetik Kontrak, 23 Mei 2022 - Bimtek Sertifikasi Sarana Kosmetik kepada Komunitas Indonesia Natural Skincare Society 8 Juli 2022 - Pelatihan CPKB bagi Key Personnel Industri Kosmetik, 1-3 Agustus 2022 Kegiatan bimtek kepada pelaku usaha yang dilakukan merupakan upaya pendampingan continuous dan berkelanjutan. - Dalam berbagai kesempatan juga disampaikan untuk melakukan pengurusan sendiri (tanpa pihak ketiga) untuk meminimalkan biaya dan ketidaktepatan informasi yang disampaikan dalam penyelesaian proses perizinan.	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Telah dibuat infografis untuk memudahkan pelaku usaha memahami mekanisme pengajuan SPA CPKB melalui OSS RBA b. Telah disediakan jalur komunikasi melalui Whatsapp grup antara Ditwaskos dengan Pusdatin BPOM dan BKPM c. Telah disediakan bit.ly untuk melaporkan kendala-kendala yang dialami oleh pelaku usaha untuk selanjutnya dieskalasi kepada BKPM agar ditindaklanjuti. Melalui Pusdatin BPOM, Ditwaskos secara aktif memantau terhadap kendala yang dilaporkan	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput
			3. Waktu penyelesaian a. Memberikan penjelasan pada saat closing audit sertifikasi terkait penyusunan matriks CAPA b. Dilakukan desk CAPA dalam rangka percepatan penyelesaian CAPA Industri. Pada tahun 2022, desk CAPA yang telah dilaksanakan: • Desk CAPA Online 23 – 25 Februari 2022 • Desk CAPA di Bogor, 14 - 15 Maret 2022 • Desk Konsultasi di Yogyakarta, 23 Maret 2022 • Desk Konsultasi di Semarang, 31 Maret 2022 • Desk Konsultasi di Jakarta, 18 April 2022 • Desk Konsultasi di Jakarta, 18 Mei 2022 • Desk Konsultasi di Jakarta, 27 Mei 2022 • Pekan desk CAPA di Bogor, 4-7 Juli 2022 • Desk konsultasi di Makassar, 12 Agustus 2022 • Desk CAPA di Surabaya, 8-9 September 2022 Selain desk CAPA yang dilakukan dalam bentuk kegiatan khusus, desk CAPA dapat juga dilaksanakan apabila ada permintaan dari pelaku usaha	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput
		4. Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan	1. Sarana dan prasarana Telah dilakukan revitalisasi Gedung pelayanan publik BPOM (Gedung Athena) dan layanan secara tatap muka di Lantai 6 Gedung Athena dibuka secara normal	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
		Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan PKRT	2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Telah dibuat infografis untuk memudahkan pelaku usaha memahami mekanisme pengajuan SPA CPKB melalui OSS RBA b. Telah disediakan jalur komunikasi melalui Whatsapp grup antara Ditwaskos dengan Pusdatin BPOM dan BKPM c. Telah disediakan bit.ly untuk melaporkan kendala-kendala yang dialami oleh pelaku usaha untuk selanjutnya dieskalasi kepada BKPM agar ditindaklanjuti. Melalui Pusdatin BPOM, Ditwaskos secara aktif memantau terhadap kendala yang dilaporkan	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput
			3. Penanganan pengaduan, saran, dan pengaduan Layanan tatap muka telah diaktifkan kembali di loket khusus layanan sertifikasi sarana dan produk kosmetik (Gedung Athena Lantai 4 dan 6). Selain itu, konsultasi dan penanganan pengaduan tetap dilakukan melalui media elektronik utamanya melalui Whatsapp dan Zoom Meeting. Hal ini untuk mengakomodir pelaku usaha yang lokasinya di luar Jabodetabek. Whatsapp yang ada di Direktorat Pengawasan Kosmetik langsung terhubung ke evaluator (bukan robot) sehingga pelaku usaha tetap terlayani dan memperoleh informasi sesuai dengan pertanyaan/kendala yang dialami oleh pemohon	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput
		5. Surat Keterangan Impor	1. PersyaratanTelah dilakukan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Ekspor dan Impor Kosmetik pada tanggal 25 Maret 2022 dan Forum Komunikasi dan Pendampingan Pelaku Usaha terhadap Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Post Border pada tanggal 26 Juli 2022	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput
			2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Mengadakan rapat koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi bersama dengan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Oktober 2022	Open	Rencana aksi belum diinput
			3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Telah dilakukan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Ekspor dan Impor Kosmetik pada tanggal 25 Maret 2022 dan Forum Komunikasi dan Pendampingan Pelaku Usaha terhadap Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Post Border pada tanggal 26 Juli 2022	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			4. Sarana dan Prasarana Telah dilakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi melalui nota dinas ke Pusat Data dan Informasi terkait kendala pada sistem ebpom melalui nota No. PW.03.11.44.4422.08.22.584 tanggal 16 Agustus 2022	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput
		6. Surat Keterangan Ekspor	1. Persyaratan Pada setiap penolakan kekurangan dokumen telah disampaikan melalui catatan penolakan dan diarahkan untuk konsultasi melalui wa layanan sehingga pelaku usaha dapat lebih memahami kekurangan dokumen yang dimaksud	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput
			2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Telah diimplementasikan Tanda Tangan Elektronik pada penerbitan SKE Kosmetik sejak Agustus 2021. Terkait kendala pada SKE dengan TTE tersebut, maka perlu diadakan rapat koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi	Oktober 2022	Open	Rencana aksi belum diinput
			3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Terkait kendala output format pada rekomendasi SKE dengan TTE, maka perlu diadakan rapat koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi	Oktober 2022	Open	Rencana aksi belum diinput
		7. Izin Special Access Scheme	1. Sarana dan Prasarana Telah dilakukan pembuatan kanal informasi layanan publik terpadu satu pintu melalui SERASI (Serba Serbi Sertifikasi Kosmetik)	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput
			2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Telah diberlakukan layanan konsultasi dan pengaduan via telepon, email, wa, zoom meeting pada jam kerja, serta tambahan ekstra waktu pelayanan pada Jumat minggu ke-4 di setiap bulannya (ekstra 1 jam layanan dari hari biasanya)	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput
			3. Kompetensi Pelaksana Telah dilakukan Pelatihan Service Attitude bagi evaluator demi peningkatan pelayanan publik pada tanggal 18-19 Agustus 2022 dan 23-24 Agustus 2022. Selain itu, telah terdapat grup antar evaluator sebagai wadah komunikasi dan koordinasi secara cepat	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
		8. Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya	1. Waktu Penyelesaian Sesuai Peraturan Badan POM No. 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan, waktu penyelesaian Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya adalah 3 HK. Untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan telah dilakukan pelatihan bagi petugas pada tanggal 18-19 dan 23-24 Agustus 2022	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput
			2. Biaya/Tarif Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya tidak ada PNBPN (0 rupiah)	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput
			3. Sarana dan Prasarana Telah dilakukan pembuatan kanal informasi layanan publik terpadu satu pintu melalui SERASI (Serba Serbi Sertifikasi Kosmetik)	Closed	Open	Closed sesuai laporan SKM, namun pada aplikasi rencana aksi belum diinput
9	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Layanan Konsultasi Pemenuhan Standar Obat Tradisional. Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	Melakukan publikasi persyaratan pelayanan konsultasi	24/06/2022	Close	
			Melakukan publikasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan konsultasi	24/06/2022	Close	
			1. Pembentukan Tim Layanan Direktorat OTSKKOS 2. Pelaksanaan koordinasi Intensif Tim Layanan 3. Peningkatan kompetensi petugas layanan	30/06/2022	Close	
10	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	Pengkajian Permohonan Keamanan Mutu, Gizi, Manfaat dan Label Pangan Olahan	Pembahasan dalam forum komunikasi publik bersama stakeholder untuk pengajuan klaim, mengingat persyaratan pengajuan klaim pada peraturan sudah sangat minimalis.	31/12/2022	Open	Belum menyampaikan data dukung
			Merencanakan penyusunan silabus pelatihan teknis untuk petugas layanan.	31/12/2023	Open	Belum menyampaikan data dukung
			Terdapat tim IT yang stand by untuk mengatasi kendala di aplikasi kusapa dengan menambah topik help desk sistem	31/12/2022	Open	Belum menyampaikan data dukung
			Mengembangkan fitur helpdesk khusus e-standar pangan dan pada kusapa (topik khusus pengaduan e-standar pangan)	31/12/2023	Open	Belum menyampaikan data dukung
		Pengkajian Keamanan Pangan Produk	Akan dibuat infografis terkait proses pengkajian pangan PRG.	31/12/2022	Open	Belum menyampaikan data dukung

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
		Rekayasa Genetik (PRG)				
		Permohonan Informasi Regulasi Pangan Olahan	Akan dikembangkan gateway pada aplikasi kusapa agar pelanggan dapat melihat history konsultasi (chat).	31/12/2022	Open	Belum menyampaikan data dukung
11	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	Registrasi Pangan Olahan	1. Dilakukan sosialisasi masif terkait implementasi RBA (Sesuai dengan roadmap sosialisasi RBA)	06/07/2022	Close	Closed, data dukung sudah sesuai dengan rencana aksi
			2. Revisi PerBPOM 27 tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan	02/01/2023	Open	Belum melengkapi data dukung
			3. Mendiskusikan dengan Direktorat Standardisasi Pangan Olahan terkait nama jenis pangan yang sangat bergantung dengan komposisi produk dan kategori pangan. Komposisi produk sangat variatif.	30/09/2022	Open	Belum melengkapi data dukung
			4. Tindakan lanjut oleh Tim MONAP dengan menambahkan informasi pada setiap jenis perubahan (pada bagian ceklis perubahan)	30/09/2022	Open	Belum melengkapi data dukung
			5. Penyesuaian timeline melalui penerapan RBA.	30/09/2022	Close	Closed, data dukung sudah sesuai dengan rencana aksi
			6. Petugas memberi jawaban dengan menyampaikan permintaan kesediaan untuk menunggu 5 menit pertama. Jika masih belum mendapatkan jawaban, akan disampaikan melalui kupon untuk jawabannya. Akan mensosialisasikan kembali tatacara merespon.	29/07/2022	Close	Closed, data dukung sudah sesuai dengan rencana aksi
			7. Dalam implementasi RBA SLA 30 HK hanya berlaku untuk produk risiko tinggi dan diharapkan akan ada proses percepatan evaluasi.	30/09/2022	Close	Closed, data dukung sudah sesuai dengan rencana aksi
			8. Kajian dengan Direktorat Standarisasi Pangan Olahan tentang plant based tidak diizinkan untuk dicantumkan	14/09/2022	Close	Closed, data dukung sudah sesuai dengan rencana aksi
			9. Evaluasi terhadap pelaksanaan SMS notifikasi	05/12/2022	Open	Belum melengkapi data dukung
		Registrasi Bahan Tambahan Pangan	1. Waktu a. Terdapat penyesuaian timeline melalui penerapan RBA. b. Saat petugas mencari jawaban, petugas dapat menyampaikan permintaan kesediaan untuk menunggu 3 menit pertama. Jika masih belum mendapatkan jawaban, akan disampaikan melalui kupon untuk jawabannya. Akan mensosialisasikan kembali tatacara merespon	30/09/2022	Open	agar ditambahkan data dukung matriks semula menjadi yang menunjukkan telah dilakukan penyesuaian timeline penerapan RBA.

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			2. Persyaratan Pelayanan a. Dilakukan sosialisasi masif terkait implementasi RBA (Sesuai dengan roadmap sosialisasi RBA) b. Akan diatur lebih lanjut pada revisi PerBPOM 27 tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan terkait persyaratan hasil Analisa	31/12/2022	Close	Closed, data dukung sudah sesuai dengan rencana aksi
			3. Sarana dan Prasarana a. Penyampaian hal-hal non teknis seperti final ulang, maupun error. Hal hal tersebut dapat disampaikan melalui jalur pelayanan publik yang tersedia, yaitu; - Livechat - Call Center - Konsultasi Online	31/08/2022	Close	Closed, data dukung sudah sesuai dengan rencana aksi
12	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	SKI	Unsur Waktu Penyelesaian 1. Melakukan kegiatan sosialisasi kembali perihal Service Level Agreement (SLA) penerbitan SKE Pangan Olahan, data capaian SLA, serta tindak lanjut yang dilakukan dalam pencapaian pemenuhan target SLA. 2. Melakukan kegiatan sosialisasi kembali mengenai waktu/jam pelaksanaan layanan SKI/SKE Pangan Olahan, terutama terkait ketentuan waktu proses evaluasi dokumen serta dampak/pertimbangannya (antara lain bahwa pengajuan yang diproses pada hari kerja yang sama dengan hari pengajuan adalah yang telah dibayarkan PNB dan terkirim ke Badan POM sebelum pukul 12.00 Wib, sedangkan apabila terkirim ke Badan POM setelah pukul 12.00 Wib, maka tetap diproses namun pada hari kerja berikutnya) 3. Melakukan kegiatan sosialisasi khusus mengenai pemanfaatan layanan SKI prioritas kepada pelanggan penerima layanan tersebut, serta mendorong dan memonitoring penggunaannya untuk menunjang pencapaian target SLA penerbitan SKI 4. Melakukan internalisasi secara intensif kepada evaluator perihal teknis evaluasi dokumen pengajuan SKE dan SKI Pangan Olahan, yaitu antara lain mengevaluasi terlebih dahulu pengajuan yang memerlukan tambahan data karena terkait dengan batas waktu SLA, serta sebagai langkah	31/12/2022	Open	Belum menyampaikan data dukung

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			untuk pencapaian pemenuhan target capaian SLA tepat waktu. 5. Melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan untuk difasilitasi terkait: a. Penempatan pengajuan kembali tolakan SKI dan SKE pada posisi utama/bagian paling atas pada dashboard evaluator, sehingga memudahkan dan mempercepat waktu pelaksanaan evaluasi lanjutan serta mempersingkat SLA. b. Mempertimbangkan mekanisme perhitungan SLA yang menggunakan metode akumulasi waktu clock on, untuk hanya menghitung pada tahap akhir setelah pengajuan dinilai lengkap dan benar c. Penanganan kendala penerapan layanan importir prioritas			
			Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 1. Melakukan kegiatan sosialisasi kembali melalui seluruh media informasi untuk penyampaian informasi ketersediaan kanal konsultasi yang dapat diakses oleh pelanggan serta jam layanan untuk setiap media konsultasi tersebut. Kanal konsultasi yang dimaksudkan yaitu: webchat, whatsApp, email, telepon dan konsultasi tatap muka yang telah dibuka kembali sejak bulan Mei 2022. 2. Melakukan monitoring dan evaluasi (monev) terhadap hasil konsultasi, dengan klasifikasi: - konsultasi sudah selesai/closed - konsultasi memerlukan keputusan pada level yang lebih tinggi - konsultasi dengan topik yang paling sering dikonsultasikan oleh pelanggan sebagai bahan untuk materi forum komunikasi/ diskusi bersama pelanggan. 3. Memantau rekapitulasi/hasil monev pengaduan/konsultasi telah dipublikasikan melalui media informasi yang tersedia dan informasi tersebut sampai ke pelanggan.	31/12/2022	Open	Belum menyampaikan data dukung
			Unsur Sarana dan Prasarana 1. Berkoordinasi dengan unit terkait untuk tindak lanjut saran dan masukan SKM: - Membuat nota dinas dari Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan, untuk	31/12/2022	Open	Belum menyampaikan data dukung

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			menyampaikan dan meminta fasilitasi terhadap saran dan masukan pelanggan terkait penambahan fitur pada aplikasi ebpom. - Mengadakan pertemuan untuk membahas tindak lanjut SKM dengan tim Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan. - Membuat nota dinas dari Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan kepada Kepala Biro Umum perihal penyediaan informasi terkait ketersediaan fasilitas, antara lain ketersediaan stop kontak untuk kebutuhan pelanggan, karena posisi stop kontak di bagian bawah meja berpotensi tidak diketahui pelanggan. Hal ini berdampak pada hasil survei kepuasan pelanggan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana. 2. Melakukan sosialisasi kembali mengenai fitur pada aplikasi e-bpom dan tata cara penggunaannya, sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai hasil SKM, yaitu - fitur copy data pengajuan sebelumnya - fitur monitoring realisasi impor dan pelaporan mandiri (self assessment) 3. Memperkuat koordinasi dengan tim Pusdatin, setiap kali terjadi gangguan pada sistem/aplikasi, untuk mempercepat penanganan gangguan kendala pada sistem/aplikasi dan jika memungkinkan untuk mengantisipasi kejadian berulang.			
		SKE	Unsur Persyaratan 1. Melakukan kegiatan sosialisasi dan penyebaran informasi secara berkala mengenai persyaratan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Pangan Olahan melalui berbagai media komunikasi secara offline dan online 2. Melakukan kegiatan sosialisasi/pemberian informasi mengenai jenis persyaratan yang lebih spesifik dan detail, yang sering sulit dipahami pelanggan, untuk meningkatkan pemahamannya. 3. Melakukan updating FAQ terkait persyaratan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Pangan Olahan	31/12/2022	Open	Belum menyampaikan data dukung

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 1. Melakukan kegiatan sosialisasi kembali melalui seluruh media informasi untuk penyampaian informasi ketersediaan kanal konsultasi yang dapat diakses oleh pelanggan serta jam layanan untuk setiap media konsultasi tersebut. Kanal konsultasi yang dimaksudkan yaitu: webchat, whatsApp, email, telepon dan konsultasi tatap muka yang telah dibuka kembali sejak bulan Mei 2022. 2. Melakukan monitoring dan evaluasi (monev) terhadap hasil konsultasi, dengan klasifikasi: - konsultasi sudah selesai/closed - konsultasi memerlukan keputusan pada level yang lebih tinggi - konsultasi dengan topik yang paling sering dikonsultasikan oleh pelanggan sebagai bahan untuk materi forum komunikasi/ diskusi bersama pelanggan. 3. Memantau rekapitulasi/hasil monev pengaduan/konsultasi telah dipublikasikan melalui media informasi yang tersedia dan informasi tersebut sampai ke pelanggan.	31/12/2022	Open	Belum menyampaikan data dukung

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			Unsur Sarana dan Prasarana - Berkoordinasi dengan unit terkait untuk tindak lanjut saran dan masukan SKM: - Membuat nota dinas dari Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan, untuk menyampaikan dan meminta fasilitasi terhadap saran dan masukan pelanggan terkait penambahan fitur pada aplikasi ebpom. - Mengadakan pertemuan untuk membahas tindak lanjut SKM dengan tim Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan - Membuat nota dinas dari Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan kepada Kepala Biro Umum perihal penyediaan informasi terkait ketersediaan fasilitas, antara lain ketersediaan stop kontak untuk kebutuhan pelanggan, karena posisi stop kontak di bagian bawah meja berpotensi tidak diketahui pelanggan. Hal ini berdampak pada hasil survei kepuasan pelanggan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana. - Melakukan sosialisasi kembali mengenai fitur pada aplikasi e-bpom dan tata cara penggunaannya, sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai hasil SKM, yaitu - fitur copy data pengajuan sebelumnya - fitur monitoring realisasi impor dan pelaporan mandiri (self assessment) - Memperkuat koordinasi dengan tim Pusdatin, setiap kali terjadi gangguan pada sistem/aplikasi, untuk mempercepat penanganan gangguan kendala pada sistem/aplikasi dan jika memungkinkan untuk mengantisipasi kejadian berulang. - Menyediakan pengumuman bagi pelanggan pada saat terjadi kondisi-kondisi khusus pada pelaksanaan pelayanan publik, misalnya pengumuman apabila sedang terjadi gangguan sistem serta berkoordinasi dengan Pusdatin untuk penanganan gangguan sistem tersebut melalui media komunikasi yang tersedia.	31/12/2022	Open	Belum menyampaikan data dukung

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	Izin Penerapan CPPOB	U3. Waktu Penyelesaian Upaya pelaksanaan sosialisasi kepada pimpinan terkait waktu penyelesaian approval dokumen izin CPPOB	31/12/2022	Open	Belum melampirkan file data dukung
			U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan 1. Peningkatan sosialisasi kepada pelaku usaha dan stakeholder 2. Peningkatan desk pendampingan pelaku usaha 3. Peningkatan konsultasi secara offline dan online 4. Layanan konsultasi online live chat tanpa jeda pada jam kerja	31/12/2022	Open	Belum melampirkan file data dukung
			U1. Persyaratan 1. Pembuatan video tutorial Layanan Izin CPPOB 2. Pembuatan Pedoman Pengajuan Izin Penerapan CPPOB 3. Updating FAQ Layanan CPPOB pada subsite 4. Monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan dan prosedur layanan	31/12/2022	Open	Belum melampirkan file data dukung
		Izin Penerapan PMR	U3. Waktu Penyelesaian 1. Upaya untuk memaksimalkan fitur TTE yang telah ada dengan pelaksanaan sosialisasi kepada pimpinan 2. Menetapkan SLA untuk setiap tahap pada revisi PerBPOM tentang PMR	31/12/2022	Open	Belum melampirkan file data dukung
			U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan 1. Pada sistem PMR fitur atau icon pendaftaran telah dipisahkan antara UMK dan industri skala menengah besar 2. Peningkatan sosialisasi kepada pelaku usaha dan stakeholder 3. Layanan konsultasi online live chat tanpa jeda pada jam kerja 4. Monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan dan prosedur	31/12/2022	Open	Belum melampirkan file data dukung
			U8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Pengembangan sistem PMR untuk menambahkan fitur untuk pengaduan keluhan dari industri serta penilaian kinerja auditor	31/12/2022	Open	Belum melampirkan file data dukung
14	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku	Sertifikasi Pengakuan Fasilitator Keamanan Pangan	-			Belum ada rencana aksi di Sapa APIP

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
	Usaha Pangan Olahan	Konsultasi terkait Penerapan CPPB untuk UMKM	-			Belum ada rencana aksi di Sapa APIP
15	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	Penjualan Hewan Uji	Membentuk tim pengelola dan penanganan pengaduan layanan public	01/01/2023	Open	Belum ada data dukung
			Melampirkan informasi mengenai penanganan hewan uji di INFLABS berkoordinasi dengan Pusdatin	01/01/2023	Open	Belum ada data dukung
			Melampirkan informasi mengenai penanganan hewan uji di INFLABS berkoordinasi dengan Pusdatin	01/01/2023	Open	Belum ada data dukung
			Melakukan pemberian informasi bahwa hewan uji (tikus) sudah tersedia pada H-7 melalui super admin	01/01/2023	Open	Belum ada data dukung
		Penjualan Baku Pembanding Farmakope Indonesia	Membuat nota dinas kepada Kasubbag TU PPPOMN terkait permohonan perbaikan AC di ruang layanan public	18/07/2022	Close	
			Telah dibuat nota dinas kepada Koordinator Pokja Layanan Publik dan Kasubbag TU agar petugas yang menangani aplikasi INFALABS ditambah beserta sarana pendukung untuk mempercepat respon layanan pada tanggal 14 Juli 2022	20/07/2022	Close	
		Jasa Pengujian	Membentuk tim pengelola dan penanganan pengaduan layanan public	01/01/2023	Open	Belum ada data dukung
			Melampirkan sertifikat dan pelulusan hasil uji produk biologi di INFALABS, berkoordinasi dengan Pusdatin	01/01/2023	Open	Belum ada data dukung
		Kultur Bakteri	Melakukan upaya MoU WDCM untuk penambahan jenis baku mikrobiologi	01/01/2023	Open	Belum ada data dukung
		Jasa Kalibrasi	Melakukan penambahan ruang lingkup kalibrasi	01/01/2023	Open	Belum ada data dukung
		Jasa Uji Profisiensi	Melakukan pengajuan akreditasi ISO 17043 sebagai Penyelenggara Uji Profisiensi	01/01/2023	Open	Belum ada data dukung
		Pelatihan	Melakukan pengajuan akreditasi ISO 17043 sebagai Penyelenggara Uji Profisiensi	01/01/2023	Open	Belum ada data dukung
16	Balai Besar POM di Banda Aceh	Pengujian	1. Publish Terkait Biaya Pengujian (PNBP) 2. Menonjolkan kelebihan uji di BBPOM lebih cepat, < 10 HK	Closed	open	rencana aksi pada sapa apip dan laporan SKM berbeda
			Informasi kepada pelaku usaha izin edar di BPOM di akhir dan harus lengkap persyaratan termasuk kewajiban bayar pajak agar tidak ditolak system OSS dan bukan ditolak oleh system di BPOM	Desember 2022	open	rencana aksi pada sapa apip dan laporan SKM berbeda
			1. Publish Standar pelayanan di berbagai media informasi	Closed	open	rencana aksi pada sapa apip dan laporan SKM berbeda

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			2. Membuat dokumen yang terintegrasi di layanan			
		Layanan Informasi dan Pengaduan	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan secara berkala	Desember 2022	open	rencana aksi pada sapa apip dan laporan SKM berbeda
			Konsumen diberi pemahaman terkait waktu penyelesaian layanan termasuk rujukan yang tertuang pada SP	Desember 2022	open	rencana aksi pada sapa apip dan laporan SKM berbeda
			Publish Standar Pelayanan di medsos	Closed	open	rencana aksi pada sapa apip dan laporan SKM berbeda
17	Balai Besar POM di Medan	Pengujian	Meningkatkan Sosialisasi mengenai layanan publik melalui Forum Komunikasi Pelayanan Publik, Media Sosial	31/12/2022	Open	Agar dilengkapi dengan data dukung sosialisasi mengenai layanan publik melalui FKP yang dilakukan pada tahun 2023
			Sosialisasi Standar Pelayanan Publik terkait Persyaratan Pengujian	31/12/2022	Open	Agar dilengkapi dengan data dukung sosialisasi Standar Pelayanan Publik terkait Persyaratan Pengujian yang dilakukan pada tahun 2023
			Sosialisasi Standar Pelayanan Publik tentang Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	31/12/2022	Open	Agar dilengkapi dengan data dukung sosialisasi Sosialisasi Standar Pelayanan Publik tentang Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yang dilakukan pada tahun 2023
		SKI	Meningkatkan Sosialisasi mengenai layanan publik melalui Forum Komunikasi Pelayanan Publik, Media Sosial	31/12/2022	Open	Agar ditambahkan data dukung sosialisasi pada tahun terbaru (2022/2023)
			Perbaikan ruang pelayanan public	31/12/2022	Open	Agar ditambahkan data dukung perbaikan ruang pelayanan yang telah dilakukan. Beserta gambar sebelum dan sesudah diperbaiki.
			Sosialisasi Standar Pelayanan Publik tentang Waktu Penyelesaian	31/12/2022	Open	Belum ada data dukung
			Sosialisasi Standar Pelayanan Publik tentang Biaya/Tarif	31/12/2022	Open	Belum ada data dukung
		SKE	Meningkatkan Sosialisasi mengenai layanan publik melalui Forum Komunikasi Pelayanan Publik, Media Sosial	31/12/2022	Open	Agar ditambahkan data dukung sosialisasi pada tahun terbaru (2022/2023)
			Sosialisasi Standar Pelayanan Publik tentang Biaya/Tarif	31/12/2022	Open	Belum ada data dukung
			Sosialisasi Standar Pelayanan Publik tentang Persyaratan	31/12/2022	Open	Belum ada data dukung
			Perbaikan ruang pelayanan publik (Sarana dan Prasarana)	31/12/2022	Open	Belum ada data dukung
		Layanan Informasi dan pengaduan	Meningkatkan Sosialisasi mengenai layanan publik melalui Forum Komunikasi Pelayanan Publik, Media Sosial	31/12/2022	Open	Agar ditambahkan data dukung sosialisasi pada tahun terbaru (2022/2023)

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

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
19	Balai Besar POM di Pekanbaru	Pengujian	Mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan public	30/12/2022	Close	
			Saran/Masukan : Pelayanan sudah bagus, semoga ke depannya dapat dipertahankan. Rencana Aksi : Mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan publik	30/12/2022	Close	
			Saran/Masukan : Pelayanan sudah bagus, semoga ke depannya dapat dipertahankan. Rencana Aksi : Mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan publik	30/12/2022	Close	
			Petugas Layanan Pengujian melakukan peningkatan kompetensi terkait layanan publik dalam rangka mempertahankan kualitas layanan pengujian	30/12/2022	Open	agar dilengkapi dengan data dukung sertifikat pelatihan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik
		SKI	Mempertahankan kualitas pelayanan	31/12/2022	Close	
			Mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan public	30/12/2022	Close	
			Mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan public	30/12/2022	Close	
			Mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan public	30/12/2022	Close	
		SKE	Mempertahankan kualitas pelayanan	31/12/2022	Open	Agar dilengkapi dengan data dukung serta rencana tindak lanjut sesuai hasil laporan SKM 2022 yang meliputi "1.Memberikan informasi kepada penerima layanan terkait perubahan, 2.Mempercepat penyelesaian surat di SIKD, 3.Berkoordinasi dengan PIC di BPOM" dituangkan ke dalam sapaapip dan dilengkapi dengan bukti data dukungnya
			Saran/masukan : Pelayanan sudah bagus semoga dapat dipertahankan Rencana aksi : mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan public	30/12/2022	Close	
			Saran/masukan: Secara keseluruhan pelayanan sangat baik Rencana aksi : mempertahankan kualitas pelayanan	30/12/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan publik			
			Saran / masukan : Pelayanan sudah bagus. Rencana aksi : mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kompetensi petugas terkait pelayanan publik.	30/12/2022	Close	
		Layanan Informasi dan Pengaduan	(Saran dan Masukan Bapak Edy Tambunan, ST) Melakukan konfirmasi ulang kepada konsumen terkait apa yang dimaksud dengan koordinasi lebih intensif tersebut. Sehingga dapat direncanakan tindak lanjutnya.	14/07/2022	Close	
			(saran dan Masukan Ibu Ika Melisa Zein) Memberikan penjelasan ulang terkait biaya dengan mengirimkan leaflet Ayo Registrasi pangan Olahan Anda via Wa.	14/07/2022	Close	
			(Saran dan Masukan Ibu Indah Tri Wahyuni) Membuat surat tindak lanjut ke RPO terkait masukan tersebut	31/12/2022	Close	
			(Saran dan Masukan Ibu Kania Novitri) Melakukan publikasi terkait alur pelayanan dengan mencantumkan persyaratan pelayanan	31/12/2022	Close	
			(Saran dan Masukan Ibu Fadjatul Jannah) Melaksanakan berbagai kegiatan KIE dengan melibatkan Duta BBPOM di Pekanbaru	31/12/2022	Close	
			U1. Melakukan publikasi terkait alur pelayanan dengan mencantumkan persyaratan pelayanan	31/12/2022	Close	
			U5. Menyelenggarakan kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) Tahun 2022	31/12/2022	Close	
			U9. Menyediakan sistem antrian pada unit layanan	31/12/2022	Close	
20	Balai Besar POM di Palembang	Pengujian	- Melakukan Review SOP terkait U1 - Sosialisasi SOP terbaru kepada petugas front office layanan pengujian - Melaksanakan pelayanan sesuai SOP - Melakukan Review SOP terkait U2 - Melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan	31/12/2022	Open	Belum ada data dukung review SOP terkait U1 dan U2, dokumentasi sosialisasi SOP terbaru kepada petugas front office layanan pengujian
		SKI	Akan memberikan pendampingan yang maksimal kepada pelaku usaha terutama saat melakukan pengisian survey, dimana petugas akan memberikan penjelasan yang detail dari setiap point unsur pertanyaan survey sehingga tidak terjadi bias pemahaman oleh pelaku usaha dengan harapan pelaku usaha dapat memberikan point penilaian maksimal sebagaimana mestinya	31/12/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
		SKE	- Akan memberikan sosialisai SOP kepada Petugas - akan melengkapi sarana prasarana layanan SKE - Lebih meningkatkan pelayanan SKE sesuai SOP, terutama memberikan bimbingan serta informasi yang detail kepada pelaku usaha yang akan melakukan ekspor komoditi obat dan makanan ke negara lain	31/12/2022	Open	- Agar ditambahkan data dukung terkait 3 unsur terendah - Agar ditambahkan data dukung terkait dokumentasi pendampingan kepada pelaku usaha
		Layanan Informasi dan Pengaduan	Peningkatan sarana dan prasarana (Pengadaan sofa yang lebih nyaman)	31/12/2022	Close	
21	Balai Besar POM di Bandar Lampung	Pengujian	Melakukan publikasi standar pelayanan laboratorium secara jelas, terbuka dan mudah diakses, terkait lama waktu pengujian untuk setiap jenis pengujian.	07/01/2022	Close	
			Melakukan sosialisasi dan edukasi lebih intensif dengan menggandeng publik figur atau influencer. Sudah dilakukan dengan melakukan kegiatan Cawa Cawa bareng BPOM dengan mengundang selebgram Lampung Indah Nina Yusni dan Selvi Darsan	15/12/2021	Close	
			Melakukan evaluasi atas unsur layanan yang paling rendah (pada unsur layanan SKI dan SKE). Dan sudah dilakukan Monev layanan SKI dan SKE secara berkala.	05/01/2022	Close	
		Layanan Informasi dan Pengaduan	-			Belum ada rencana aksi di Sapa APIP
		Layanan SKI	-			Belum ada rencana aksi di Sapa APIP
		Layanan SKE	-			Belum ada rencana aksi di Sapa APIP
22	Balai Besar POM di Jakarta	Pengujian	1. Waktu Penyelesaian Melakukan sosialisasi ruang lingkup parameter uji kepada penerima layanan.	01/07/2022	Open	Belum ada data dukung
			2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Menambahkan menu pengaduan, saran dan masukan pada portal BBPOM di Jakarta (Jakdigital)	01/08/2022	Open	Belum ada data dukung
		Layanan Informasi dan Komunikasi	1. Persyaratan Melakukan revisi terhadap kalimat penjelas dalam kuesioner supaya lebih mudah dipahami	01/06/2022	Close	
			2. Sistem Mekanisme dan Prosedur Melakukan revisi terhadap kalimat penjelas dalam kuesioner supaya lebih mudah dipahami	01/06/2022	Close	
			3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Menambahkan kalimat penjelas agar pertanyaan dalam kuesioner lebih mudah dipahami	01/06/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
23	Balai Besar POM di Bandung	Layanan Informasi dan pengaduan	1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan Pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 2, 3 dan 4 2. Sosialisasi Prosedur Layanan di media sosial, subsite di triwulan 3 dan 4 3. Mencetak persyaratan layanan	1 Januari 2023	Close	
			1. Melakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 3 dan 4 2. Sosialisasi prosedur layanan di medsos, subsite di triwulan 3 dan 4 3. Mencetak prosedur layanan pada media informasi di ruang layanan public	1 Januari 2023	Close	
			Melakukan sosialisasi mengenai persyaratan, prosedur dan biaya pendaftaran prosedur	1 Januari 2023	Close	
		SKE	1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan Pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 2, 3 dan 4 2. Sosialisasi Prosedur Layanan di media sosial, subsite di triwulan 3 dan 4 3. Mencetak persyaratan layanan pada media informasi di ruang layanan di triwulan 3 dan 4	30 Desember 2022	Close	
			1. Melakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 3 dan 4 2. Sosialisasi prosedur layanan di medsos, subsite di triwulan 3 dan 4 3. Mencetak prosedur layanan pada media informasi di ruang layanan public		Close	
			Melakukan peningkatan kompetensi pelaksana melalui Pelatihan Pelayanan Publik Dasar dan Lanjutan		open	belum ada data dukung
		Layanan pengujian	1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan Pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 2, 3 dan 4 2. Sosialisasi Prosedur Layanan di media sosial, subsite di triwulan 3 dan 4 3. Mencetak persyaratan layanan pada media informasi di ruang layanan di triwulan 3 dan 4	1 Januari 2023	open	data dukung belum lengkap
			Melakukan peningkatan kompetensi pelaksana melalui Pelatihan Pelayanan Publik Dasar dan Lanjutan	1 Januari 2023	open	belum ada data dukung
			Monitoring dan evaluasi kelengkapan sarana dan prasarana layanan pengujian pada Triwulan 4	1 Januari 2023	open	belum ada data dukung

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
24	Balai Besar POM di Semarang	Pengujian	1. Meningkatkan informasi kepada Pelanggan terkait perhitungan timeline pengujian sampel secara langsung	10/09/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			2. Menambahkan keterangan batas maksimal selesai uji sampel di Aplikasi Pemantauan Sampel Pihak Ketiga (Klik Patas)			
			Memberikan saran kepada pelaku UMK ybs untuk mengikuti inovasi layanan publik BBPOM Semarang agar proses registrasi yang diajukan bisa didampingi dan dimonitor dengan baik.	19/04/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			Membuat aplikasi yang memuat informasi biaya uji sampel secara online (termuat dalam aplikasi Klik Patas).	20/05/2022	Open	Belum terdapat data dukung
		SKI	- Pembuatan infografis yang akan dishare di media sosial BBPOM di Semarang dan WAG Ekspor Impor (BBPOM di Semarang dan Pelaku Usaha SKI SKE)	31/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			- Rapat koordinasi untuk penyamaan persepsi petugas terkait persyaratan SKI			
			Pembuatan WAG Ekspor Impor untuk personalisasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan	31/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			Pembuatan WAG Ekspor Impor untuk personalisasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan	31/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung
		SKE	- Pembuatan infografis yang akan dishare di media sosial BBPOM di Semarang dan WAG Ekspor Impor (BBPOM di Semarang dan Pelaku Usaha SKI SKE)	31/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			- Rapat koordinasi untuk penyamaan persepsi petugas terkait persyaratan SKE			
			Pembuatan infografis terkait ketentuan pengajuan SKE yang akan dishare di media sosial BBPOM di Semarang dan WAG Ekspor Impor (BBPOM di Semarang dan Pelaku Usaha SKI SKE)	31/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			Pembuatan infografis terkait ketentuan pengajuan SKE yang akan dishare di media sosial BBPOM di Semarang dan WAG Ekspor Impor (BBPOM di Semarang dan Pelaku Usaha SKI SKE)	31/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung
		Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Memberikan lebih banyak informasi di media social tentang layanan informasi yang tidak berbiaya (31 Desember 2022) 2. Pada survei selanjutnya akan diberikan pemahaman kepada responden bahwa layanan informasi yang diberikan tidak berbayar (gratis) (2023)	31/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			1. Jasa/layanan yang diberikan akan ditingkatkan kualitasnya sesuai standar layanan yang sudah disusun 2. Melakukan forum komunikasi publik dengan konsumen layanan informasi untuk menjangkau/mengidentifikasi hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam pemberian layanan informasi	31/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			Sarana /prasarana layanan akan ditingkatkan sesuai standar unit pelayanan public	31/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung
25	Balai Besar POM di Yogyakarta	Layanan Pengujian	U1 (nilai 87,50) Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan a. Analisa permasalahan : beberapa konsumen yang datang bermaksud mengujikan belum memahami persyaratan pada jenis layanan yang tersedia. b. Rencana Tindak lanjut : publikasi kepada masyarakat tentang persyaratan	1/8/2022	close	
			U2 (nilai 88,33) Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. Analisa permasalahan : beberapa konsumen yang datang bermaksud mengujikan belum memahami system, mekanisme dan prosedur pada layanan pengujian. b. Rencana Tindak lanjut : publikasi kepada masyarakat tentang system, mekanisme dan prosedur pada layanan pengujian	1/8/2022	close	
			U3 (nilai 97,78) Kecepatan pelayanan a. Analisa permasalahan : Beberapa konsumen yang mengujikan belum memahami bahwa parameter uji yang berbeda memerlukan waktu penyelesaian yang berbeda. b. Rencana Tindak lanjut : Sosialisasi tentang standar waktu layanan pengujian dan percepatan proses pelaporan	1/8/2022	close	
		Layanan Informasi dan Pengaduan	U1 (nilai 90,84) Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan a. Analisa permasalahan : Beberapa masyarakat yang datang atau berkomunikasi secara daring dengan BBPOM Yogyakarta, belum memahami persyaratan dan jenis layanan yang tersedia. Publikasi Standar Pelayanan Publik telah dilakukan melalui berbagai media, namun kemungkinan masih belum menjangkau masyarakat yang bukan pelaku usaha.	31/08/2022	close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			b. Rencana Tindak Lanjut : publikasi Standar Pelayanan Publik kepada masyarakat yang bukan pelaku usaha yaitu komunitas sekolah, kader-kader yang telah dibentuk.			
			U3 (91,33) Kecepatan pelayanan a. Analisa permasalahan : Beberapa pelaku usaha datang secara langsung menanyakan terkait perbaikan yang harus dilakukan, berdasarkan informasi melalui sistem registrasi dari evaluator Badan POM. Untuk beberapa pertanyaan tertentu, antara lain perbaikan data registrasi, produk, penolakan data oleh sistem, prosedur e-registrasi, masih mengalami hambatan petugas BBPOM di Yogyakarta harus melakukan komunikasi dengan fasilitator/evaluator di Badan POM sehingga perlu waktu yang agak lama, sampai petugas Balai mendapatkan jawaban dari petugas Badan POM. b. Rencana Tindak Lanjut : pelaku usaha menginformasikan terlebih dahulu kendala yang dihadapi terkait perijinan produk atau sertifikasi sarana kepada petugas BBPOM di Yogyakarta secara daring, sehingga petugas Balai dapat melakukan konsultasi awal dengan petugas di Badan POM.	30/06/2022	close	
			U4 (nilai 91,33) Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Analisa permasalahan : Beberapa pelaku usaha masih belum memahami bahwa layanan yang membutuhkan biaya terkait perijinan produk telah ditetapkan berdasarkan PP no 32/2017. Untuk tiap tahap perubahan yang dilakukan oleh pelaku usaha akan dikenakan biayatan tambahan, antara lain perubahan label, perubahan nama produsen, perubahan komposisi dan lain-lain. b. Rencana Tindak Lanjut : Menginformasikan kepada pelaku usaha biaya tambahan yang harus dibayarkan jika melakukan beberapa perubahan baik terhadap label ataupun prosedur lain dalam proses produksi/administrasi.	31/08/2022	close	
26	Balai Besar POM di Surabaya	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme, Prosedur Mencantumkan dan melakukan sosialisasi di berbagai media tentang alur layanan, serta petunjuk teknis penggunaan aplikasi menggunakan bahasa sederhana.	Semester 2 tahun 2022	Open	belum upload data dukung

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			2. Persyaratan Melakukan sosialisasi tentang layanan, menyederhanakan persyaratan, mengoptimalkan berbagai media untuk konsultasi, memberikan pendampingan kepada pelanggan	Semester 2 tahun 2022	Open	belum upload data dukung
			3. Sarana dan Prasarana 1. Memberikan pendampingan kepada pelanggan baik secara online/offline melalui berbagai media konsultasi. 2. Melakukan pembaruan/perbaikan aplikasi sehingga lebih user friendly 3. Pembaruan perangkat komputer pelanggan di ruang pelayanan publik. 4. Memberikan masukan kepada pemilik aplikasi agar tutorial menggunakan bahasa sederhana 5. Pembaruan fasilitas penghijauan 6. Melengkapi fasilitas untuk kelompok rentan 7. Re-design ruang yanblik	Semester 2 tahun 2022	Open	belum upload data dukung
		Layanan SKI	1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 1. Menyediakan fasilitas WA untuk layanan pengaduan SKI/SKE 2. Komunikasi dengan pemilik aplikasi sehingga pengaduan/saran/masukan yang masuk dapat segera ditindaklanjuti.	30/06/2022	Open	belum upload data dukung
			2. Sarana dan Prasarana 1. Komunikasi dengan pemilik aplikasi untuk pembaruan aplikasi yang user-friendly, terdapat tutorial dengan bahasa sederhana, meminimalisir kejadian aplikasi error 2. Fasilitas WA grup untuk pelanggan prioritas	Semester 2 tahun 2022	Open	belum upload data dukung
			3. Waktu Penyelesaian 1. Sosialisasi standar pelayanan yang menjelaskan timeline melalui berbagai media 2. Meningkatkan koordinasi antar petugas pelayanan dalam percepatan penyelesaian pekerjaan	Setiap bulan	Open	belum upload data dukung
		Layanan SKE	1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 1. Menyediakan fasilitas WA untuk layanan pengaduan SKI/SKE 2. Menjalinkan komunikasi aktif dengan pelanggan yang mengalami kendala	Setiap bulan	Open	belum upload data dukung

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			2. Persyaratan 1. Menyederhanakan persyaratan sesuai regulasi terbaru 2. Penyebaran informasi melalui berbagai media mengenai persyaratan yang telah ditetapkan	Setiap bulan	Open	belum upload data dukung
27	Balai Besar POM di Serang	1. Pengujian	Terlampir Laporan SKM 2022 yang memuat RATL layanan pengujian	30/06/2022	Close	
			Waktu penyelesaian (U3) Penambahan alat GCMS pada tahun 2023, pada RKAKL tahun 2022	30/11/2022	Close	
			Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) BBPOM di Serang menyediakan sarana untuk pelanggan menyampaikan saran dan masukan, antara lain: IKotak Saran: Berada di lobby, diatas meja resepsionis IPohon Harapan: Berada di lobby, didepan pintu masuk IMas Rangka: Google form Pelaporan Eksternal Pengaduan Masyarakat, Pelaporan Internal Whistle Blowing System dan Penanganan Benturan Kepentingan di Balai Besar POM di Serang. Poster berisi informasi cara pelaporan ditempel pada meja resepsionis ISaran dan Masukan pada kuesioner Kepuasan Pelanggan, diisi pelanggan setelah menerima pelayanan	30/11/2022	Close	
			Sarana dan Prasarana (U9) Peningkatan Bandwith WIFI dari 50 Mbps ke 100 Mbps	30/11/2022	Close	
		2. Layanan Informasi dan Pengaduan	Terlampir Laporan SKM Tahun 2022 yang mencakup RATL Layanan Informasi dan Pengaduan	30/06/2022	Close	
			Persyaratan (U1)- Sosialisasi tata cara pendaftaran izin edar melalui Kegiatan Bedah Peraturan online- Desk pendaftaran izin edar untuk pelaku usaha	31/12/2022	Close	
			Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) - Sosialisasi tata cara pendaftaran izin edar melalui Kegiatan Bedah Peraturan online - Desk pendaftaran izin edar untuk pelaku usaha	31/12/2022	Close	
			Sarana dan Prasana (U9) Peningkatan Bandwith WIFI dari 50 Mbps ke 100 Mbps	31/12/2022	Close	
28	Balai Besar POM di Denpasar	Pengujian	-		Open	Belum ada rencana aksi dan tindak lanjutnya di Sapa APIP
		SKI	-		Open	Belum ada rencana aksi dan tindak lanjutnya di Sapa APIP
		SKE	-		Open	Belum ada rencana aksi dan tindak lanjutnya di Sapa APIP

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
		Layanan Informasi dan Pengaduan	-		Open	Belum ada rencana aksi dan tindak lanjutnya di Sapa APIP
29	Balai Besar POM di Mataram	1. Pengujian	1. Waktu Penyelesaian Monitoring dan evaluasi penyelesaian sampel kepolisian 2. Sarana dan prasarana Kalibrasi Alat Laboratorium, Pengadaan Suku Cadang lat lab	30/12/2022	Open	Belum ada data dukung
		2. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Updating FAQ layanan informasi obat dan makanan di Subsite mataram.pom.go.id 2. Kompetensi Pelaksana Diseminasi data base informasi dan pengaduan kepada petugas pelayanan informasi dan pengaduan agar mampu melayani pemberian informasi obat dan makanan dengan lebih cepat, Sosialisasi revisi SOP Mikro POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.18A.01 Pengelolaan Pengaduan 3. Waktu Penyelesaian Merevisi SLA Time Line Pengaduan dari 17 HK menjadi 12 HK pada SOP Mikro Nomor POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.18A.01 Pengelolaan Pengaduan	30/12/2022	Open	Belum ada data dukung
30	Balai Besar POM di Pontianak	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan Pendampingan melalui inovasi AGI JAKK baik melalui tatap muka ataupun daring seperti WA Business. Petugas memberikan pemahaman kepada pelaku usaha mengenai pentingnya pemenuhan persyaratan pendaftaran izin edar. Petugas juga menyampaikan saran pelanggan kepada Unit Pusat terkait	31/12/2022	Open	Pada aplikasi sapaapip RATL belum di input perjenis layanan
			2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Sosialisasi pemanfaatan Frequently Asked Question (FAQ) pada WA business	31/12/2022	Open	Pada aplikasi sapaapip RATL belum di input perjenis layanan
			3. Sarana dan Prasana Menampilkan display produk UMKM Kalimantan Barat dengan NIE yang sudah terdaftar di ruang pelayanan publik BBPOM di Pontianak	31/12/2022	Open	Pada aplikasi sapaapip RATL belum di input perjenis layanan

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
		Pengujian	1. Persyaratan - Sosialisasi alur pelayanan pengujian lebih intens melalui berbagai media, contohnya menampilkan pada COMIC TV dan leaflet / buku saku. Petugas penerima sampel pengujian melakukan konfirmasi pemahaman pelanggan setelah menerima sosialisasi. - Pendampingan pengisian SKM pada pelanggan yang datang.	31/12/2022	Open	Pada aplikasi sapaapip RATL belum di input perjenis layanan
			2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan pengujian dipermudah dengan pemanfaatan EDC dalam melakukan pembayaran PNBP	31/12/2022	Open	Pada aplikasi sapaapip RATL belum di input perjenis layanan
			3. Sarana dan Prasana Memberikan pelayanan informasi melalui WA business penerimaan sampel pengujian dan menerapkan inovasi Tracking untuk menelusur hasil pengujian sampel NAPZA secara online	31/12/2022	Open	Pada aplikasi sapaapip RATL belum di input perjenis layanan
31	Balai Besar POM di Palangka Raya	Pengujian	1. Waktu Penyelesaian Melakukan Sosialisasi Standar Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya yang memuat jenis Pelayanan dan waktu penyelesaiannya baik di ruang pelayanan maupun melalui media sosial	30/08/2022	Close	-
			2. Persyaratan Sosialisasi terkait alur dan persyaratan pengujian sampel baik di ruang layanan maupun media sosial	30/08/2022	Close	-
			3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	30/08/2022	Close	-
			1. Sosialisasi Terkait Standar Pelayanan Publik BBPOM Di Palangka Raya yang memuat informasi jenis, system mekanisme dan prosedur pelayanan baik di ruang layanan maupun di media sosial	31/12/2022	Open	- Belum ada data dukung - Rencana aksi tidak ada di Laporan tapi ada di SAPA APIP
			2. menginisiasi MoU bersama pimpinan perguruan tinggi untuk mendukung tridarma perguruan tinggi sesuai tupoksi dan kewenangan BPOM	30/08/2022	Open	Belum ada data dukung- Rencana aksi tidak ada di Laporan tapi ada di SAPA APIP

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			3. Sosialisasi Alur dan persyaratan terkait registrasi produk baik di ruang pelayanan maupun media sosial 4. Optimalisasi Media elektronik yang tersedia di ruang pelayanan dengan mengupdate informasi sehingga mempermudah konsumen/pelanggan dalam memperoleh informasi terkait obat dan makanan	30/08/2022	Open	- Data dukung belum menunjukkan mengupdate informasi ke konsumen/pelanggan dalam memperoleh informasi terkait obat dan makanan dengan optimalisasi media elektronik. Agar ditambahkan bukti adanya update informasi, misal screenshot/uraian kondisi sebelum dan sesudah update informasi. - Rencana aksi tidak ada di Laporan tapi ada di SAPA APIP
		Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Menginisiasi MoU bersama pimpinan perguruan tinggi untuk mendukung tridarma perguruan tinggi sesuai tupoksi dan kewenangan BPOM	31/12/2022	Open	Belum input rencana aksi beserta data dukung (salah input rencana aksi di pengujian)
			2. Persyaratan Sosialisasi alur dan persyaratan terkait registrasi produk baik di ruang pelayanan maupun di media sosial	30/08/2022	Open	Belum input rencana aksi beserta data dukung (salah input rencana aksi di pengujian)
			3. Sarana dan Prasarana Optimalisasi media elektronik yang tersedia di ruang pelayanan dengan mengupdate informasi sehingga mempermudah konsumen dalam memperoleh informasi terkait obat dan makanan	30/08/2022	Open	Belum input rencana aksi beserta data dukung (salah input rencana aksi di pengujian)
32	Balai Besar POM di Banjarmasin	1. Layanan Informasi dan Pengaduan	Akan menambahkan penjelasan pada pertanyaan U5, bahwa produk layanan yang diberikan adalah dalam bentuk informasi baik terkait Obat dan Makanan maupun perizinan, bukan dalam bentuk sertifikat atau nomor izin edar produk yang ingin didaftarkan.	30/12/2022	Open	Belum ada data dukung rencana aksi yang diupload
			Akan menambahkan penjelasan pada pertanyaan U1	30/12/2022	Open	Belum ada data dukung rencana aksi yang diupload
			Membuat laporan ke bagian tata usaha dan kondisi saat ini jaringan internet telah baik dan lancar	30/12/2022	Open	Belum ada data dukung rencana aksi yang diupload
		2. Pengujian	Sosialisasi peraturan biaya pengujian melalui website dan atau medsos	01/08/2022	Open	Belum ada data dukung rencana aksi yang diupload
			Pengujian dilakukan 1 x 24 jam	30/07/2022	Open	Belum ada data dukung rencana aksi yang diupload
			Pengecekan jaringan internet di area loby, sehingga jaringan internet lancar	01/07/2022	Open	Belum ada data dukung rencana aksi yang diupload

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
33	Balai Besar POM di Samarinda	Layanan Pengujian	1. Persyaratan - Penyusunan Standar Pelayanan Publik melibatkan unsur stakeholder, institusi pendidikan dan LSM/Organisasi dalam Forum Komunikasi Publik - Melakukan publikasi standar layanan publik ke stakeholder dan masyarakat, melalui banner di Perpustakaan Daerah, Kantor DMPTSP, Baliho, Medsos dan subsite Kominfo - Mempermudah layanan registrasi dengan membuat leaflet dan brosur OTSK, Kosmetik dan Pangan Olahan untuk mempermudah konsumen dalam melakukan proses pendaftaran - Melakukan sosialisasi dan Bimbingan Teknis kepada pelaku usaha pangan, OT dan Kosmetik dalam proses registrasi.	TW IV 2022	Open	Terdapat rencana aksi yang ada di SAPA APIP namun tidak ada di Laporan SKM: - Melakukan sosialisasi dan Bimbingan Teknis kepada pelaku usaha pangan, OT dan Kosmetik dalam proses registrasi. Belum terdapat data dukung terkait: - Penyusunan Standar Pelayanan Publik melibatkan unsur stakeholder, institusi pendidikan dan LSM/Organisasi dalam Forum Komunikasi Publik - Mempermudah layanan registrasi dengan membuat leaflet dan brosur OTSK, Kosmetik dan Pangan Olahan untuk mempermudah konsumen dalam melakukan proses pendaftaran
			2. Kompetensi - Matrik kompetensi petugas layanan pengujian obat dan makanan, layanan SKI/SKE serta Layanan Informasi dan Pengaduan - Job Desk masing-masing petugas layanan dengan pelatihan sesuai standar - Melakukan sosialisasi pelayanan publik kepada pemberi layanan dan seluruh pegawai	TW IV 2022	Close	-
			3. Sarana dan Prasarana - Memberikan pendampingan kepada pelanggan baik secara online/offline melalui berbagai media konsultasi. - Pembangunan gedung sudah selesai dilaksanakan dan Ruang Lobby di depan Ruang tunggu layanan publik sudah tersedia dan dimanfaatkan untuk ruang tunggu dan menaruh kotak kepuasan pelanggan dan papan pengumuman - Tersedia ruang layanan perjenis layanan (layanan pengujian pihak ketiga/sampel kepolisian, layanan informasi, layanan SKI/SKE dan layanan khusus difabel) - Ruang layanan pengaduan konsumen telah terpisah dan tertutup sehingga pengaduan dapat lebih privacy. - Tersedia dispenser dan kopi serta teh di ruang layanan publik untuk pelanggan yang datang	TW IV 2022	Open	Terdapat perbedaan antara rencana aksi di SAPA APIP dan Laporan SKM:a. Ada di Laporan SKM tidak ada di SAPA APIP: - Memberikan pendampingan kepada pelanggan baik secara online/offline melalui berbagai media konsultasi.B. Ada di SAPA APIP tidak ada Laporan SKM: - Tersedia dispenser dan kopi serta teh di ruang layanan publik untuk pelanggan yang datang - Tersedia alat pengukuran tekanan darah, sehingga pelanggan dapat mengukur tekanan darah sendiri - Sarana dan prasarana khusus difable untuk konsumen difable Agar menambahkan rencana aksi dan data dukungnya juga sesuai dengan rencana aksi yang ditulis pada laporan SKM Belum terdapat data dukung:

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			- Tersedia alat pengukuran tekanan darah, sehingga pelanggan dapat mengukur tekanan darah sendiri - Sarana dan prasarana khusus difable untuk konsumen difable			- bukti masing-masing ruang pelayanan perjenis layanan Sarana dan prasarana khusus difable untuk konsumen difable
		Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme, Prosedur - Dilakukan Forum Konsultasi Publik yang bertujuan memperoleh kepastian layanan, memperoleh pengetahuan terkait berbagai kebijakan, menyelaraskan antara harapan dengan kemampuan penyelenggara pelayanan, serta meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik. - Sosialisai Inovasi Pelayanan Publik BBPOM di Samarinda dalam rangka Pembangunan ZI dan RB menuju WBK kepada pelanggan/stakeholder pada saat Forum Konsultasi Publik yang melibatkan unsur stakeholder, Institusi Pendidikan, LSM/Organisasi - Telah dilakukan Sosialisasi pengendalian intern (SPIP), Pengendalian Gratifikasi dan Whistle Blowing System (WBS) dengan mengundang stakeholder dan pelaku usaha pada saat Forum Konsultasi Publik dan pada saat Forum Evaluasi dan Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Obat dan Makanan	TW IV 2022	Close	Terdapat rencana aksi yang ada di SAPA APIP namun tidak ada di Laporan SKM: - Telah dilakukan Sosialisasi pengendalian intern (SPIP), Pengendalian Gratifikasi dan Whistle Blowing System (WBS) dengan mengundang stakeholder dan pelaku usaha pada saat Forum Konsultasi Publik dan pada saat Forum Evaluasi dan Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Obat dan Makanan

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			2. Persyaratan - Melakukan sosialisasi dan Bimbingan Teknis kepada pelaku usaha pangan, OT dan Kosmetik dalam proses registrasi sehingga memahami persyaratan teknis dan administrasi serta melakukan pendampingan melalui inovasi SiJebol (Sertifikasi Jemput Bola) - Melakukan publikasi standar layanan publik ke stakeholder dan masyarakat, melalui banner di Perpustakaan Derah, Kantor DMPTSP, Baliho, Medsos dan subsite Kominfo - Mempermudah layanan registrasi dengan membuat leaflet dan brosur OTSK, Kosmetik dan Pangan Olahan untuk mempermudah konsumen dalam melakukan proses pendaftaran kepada pelanggan	TW IV 2022	Open	Belum terdapat data dukung terkait Melakukan publikasi standar layanan publik ke stakeholder dan masyarakat, melalui banner di Perpustakaan Derah, Kantor DMPTSP, Baliho, Medsos dan subsite Kominfo dan Mempermudah layanan registrasi dengan membuat leaflet dan brosur OTSK, Kosmetik dan Pangan Olahan untuk mempermudah konsumen dalam melakukan proses pendaftaran
			3. Sarana dan Prasarana - Memberikan pendampingan kepada pelanggan baik secara online/offline melalui berbagai media konsultasi. - Pembangunan gedung sudah selesai dilaksanakan dan Ruang Lobby di depan Ruang tunggu layanan publik sudah tersedia dan dimanfaatkan untuk ruang tunggu dan menaruh kotak kepuasan pelanggan dan papan pengumuman - Tersedia ruang layanan perjenis layanan (layanan pengujian pihak ketiga/sampel kepolisian, layanan informasi, layanan SKI/SKE dan layanan khusus difabel) - Ruang layanan pengaduan konsumen telah terpisah dan tertutup sehingga pengaduan dapat lebih privacy - Area parkir tamu masih terbatas karena ruang parker yang ada juga sempit - Tersedia dispenser dan kopi serta teh di ruang layanan publik untuk pelanggan yang datang - Tersedia alat pengukuran tekanan darah, sehingga pelanggan dapat mengukur tekanan darah sendiri - Sarana dan prasarana khusus difable untuk konsumen difabel	TW IV 2022	Open	Terdapat perbedaan antara rencana aksi di SAPA APIP dan Laporan SKM: a. Ada di Laporan SKM tidak ada di SAPA APIP: - Memberikan pendampingan kepada pelanggan baik secara online/offline melalui berbagai media konsultasi. - Area parkir tamu masih terbatas karena ruang parker yang ada juga sempit B. Ada di SAPA APIP tidak ada Laporan SKM: - Tersedia dispenser dan kopi serta teh di ruang layanan publik untuk pelanggan yang datang - Tersedia alat pengukuran tekanan darah, sehingga pelanggan dapat mengukur tekanan darah sendiri - Sarana dan prasarana khusus difable untuk konsumen difable - Agar menambahkan rencana aksi dan data dukungnya juga sesuai dengan rencana aksi yang ditulis pada laporan SKM

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
34	Balai Besar POM di Manado	Layanan Informasi dan Pengaduan	Sistem Mekanisme dan Prosedur menjadi salah satu yang terendah. untuk meningkatkan penilaian maka perlu dilakukan 1. Update Standar Pelayanan Publik BBPOM di Manado dan mengkomunikasikannya kepada pelanggan. 2. Promosi disetiap kegiatan terkait mekanisme dan prosedur Pelayanan Publik, terutama terkait registrasi produk dan pengaduan masyarakat.	31/12/2022	Close	
		Layanan Pengujian	Unsur Waktu Penyelesaian menjadi salah satu 3 terendah, maka untuk meningkatkan penilaian unsur waktu penyelesaian maka rencana aksi yang akan dilakukan yaitu : 1. Update berkala standar pelayanan Publik BBPOM di Manado serta mengkomunikasikan waktu penyelesaian kepada pelanggan. 2. Melakukan pemantauan pekerjaan, agar dapat diselesaikan sesuai SLA.	31/12/2022	Close	
		Layanan SKE	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi salah satu nilai terendah, maka untuk memperbaiki hal tersebut yaitu 1. Dilakukan update secara berkala Standar Pelayanan Publik BBPOM di Manado. 2. Promosi Jenis Pelayanan Publik BBPOM di Manado pada saat kegiatan KIE.	31/12/2022	Close	
35	Balai Besar POM di Makassar	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem mekanisme dan prosedur Publikasi sistem mekanisme dan prosedur layanan informasi dan pengaduan melalui subsite dan media sosial	August 2022	Close	
			2. Sarana dan prasarana Pendampingan pelaku usaha melalui inovasi pedang puang basok (Pendampingan UMKM pangan olahan, obat tradisional,dan kosmetik)	August 2022	Close	
			3. Persyaratan Publikasi standar pelayanan melalui subsite dan sosial media	August 2022	Close	
		Layanan Pengujian	1. Biaya dan tarif Standar biaya pengujian di publikasikan melalui subsite	August 2022	Close	
			2. Sistem mekanisme dan prosedur Publikasi sistem mekanisme dan prosedur layanan pengujian melalui subsite dan media sosial	August 2022	Close	
			3. Produk spesifikasi dan jenis layanan Publikasi spesifikasi dan jenis layanan melalui subsite dan sosial media	August 2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
		Layanan SKI	1. Persyaratan Publikasi standar pelayanan melalui subsite dan sosial media	August 2022	Close	
			2. Sistem mekanisme dan prosedur Publikasi sistem mekanisme dan prosedur layanan SKI melalui subsite dan media sosial	August 2022	Close	
			3. Sarana dan prasarana Pendampingan pelaku usaha dalam layanan SKI	August 2022	Close	
		Layanan SKE	1. Persyaratan Publikasi standar pelayanan melalui subsite dan sosial media	August 2022	Close	
			2. Sistem mekanisme dan prosedur Publikasi sistem mekanisme dan prosedur layanan SKE melalui subsite dan media sosial	August 2022	Close	
			3. Produk spesifikasi dan jenis layanan Publikasi spesifikasi dan jenis layanan melalui subsite dan sosial media	August 2022	Close	
36	Balai Besar POM di Jayapura	Pengujian	1. Sarana dan prasarana Perencanaan renovasi ruangan pelayanan publik dan melengkapi sarana-prasarana telah dianggarkan untuk dilaksanakan pada tahun 2022	30/11/2022	Open	Belum melampirkan file data dukung
			2. Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian telah dipercepat dari tahun 2021 dan telah ditetapkan pada SP. Perlu dilakukan sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan melalui publikasi media online/offline	30/11/2022	Open	Belum melampirkan file data dukung
		Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan a. Melakukan Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline) b. Memberikan pemahaman kepada pelanggan tentang persyaratan layanan ULPK/Pendampingan dan persyaratan teknis terkait registrasi (disampaikan pada FKP)	30/11/2022	Open	Belum melampirkan file data dukung
			2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. Review Standar Pelayanan (internal dan FKP) b. Membuat leaflet mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan publi c. Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline)	30/11/2022	Open	Belum melampirkan file data dukung

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			Sarana dan prasaranaPerencanaan renovasi ruangan pelayanan publik dan melengkapi sarana-prasarana telah dianggarkan untuk dilaksanakan pada tahun 2022	30/11/2022	Open	Belum melampirkan file data dukung
37	Balai POM di Jambi	Pengujian	Publikasi hasil tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat setiap bulan	31/10/2022	Open	agar dilengkapi data dukung publikasi setiap bulan pada subsite atau media sosial milik BPOM di Jambi, karena yang di upload merupakan bukti upload di sosmed milik bbpom di Yogyakarta
			Publikasi Standar Pelayanan Publik melalui organisasi masyarakat yaitu kader pkk, kader pasar, kader sekolah yang telah dibentuk melalui WAG dan menyebarkan leaflet di mall pelayanan publik Kota Jambi, penyebaran leaflet melalui perpustakaan daerah dan penyebaran standar pelayanan melalui sms blast	31/10/2022	Open	agar dilengkapi data dukung Publikasi Standar Pelayanan Publik melalui organisasi masyarakat yaitu kader pkk, kader pasar, kader sekolah yang telah dibentuk melalui WAG dan bukti leaflet di mall pelayanan publik Kota Jambi, bukti penyebaran leaflet melalui perpustakaan daerah dan bukti penyebaran standar pelayanan melalui sms blast
			dilakukan publikasi persyaratan pengujian melalui media sosial dan wa	31/10/2022	Open	agar dilengkapi bukti publikasi persyaratan pengujian melalui media sosial dan wa
		Layanan Informasi dan Pengaduan	Publikasi Standar Pelayanan Publik melalui organisasi masyarakat yaitu kader pkk, kader pasar, kader sekolah yang telah dibentuk melalui WAG dan menyebarkan leaflet di mall pelayanan publik Kota Jambi, penyebaran leaflet melalui perpustakaan daerah dan penyebaran standar pelayanan melalui sms blast	31/10/2022	Open	agar dilengkapi data dukung Publikasi Standar Pelayanan Publik melalui organisasi masyarakat yaitu kader pkk, kader pasar, kader sekolah yang telah dibentuk melalui WAG dan bukti leaflet di mall pelayanan publik Kota Jambi, bukti penyebaran leaflet melalui perpustakaan daerah dan bukti penyebaran standar pelayanan melalui sms blast
			Sosialisasi Biaya / Tarif pelayanan sesuai dengan PP No 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Badan POM dan dijelaskan biaya registrasi sesuai dengan kategori produk	31/10/2022	Open	agar dilengkapi bukti data dukung notulen, materi dan dokumentasi Sosialisasi Biaya/Tarif pelayanan sesuai dengan PP No 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Badan POM dan dijelaskan biaya registrasi sesuai dengan kategori produk
			Membuat ruang khusus untuk layanan konsultasi dan pengaduan yang terpisah dengan pelayanan pengujian	31/10/2022	Open	agar dilengkapi data dukung berupa bukti telah dibuat ruang khusus untuk layanan konsultasi dan pengaduan yang terpisah dengan pelayanan pengujian
38	Balai POM di Bengkulu	Pengujian	Meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan : 1. sosialisasi dan internalisasi employee branding dan core value berAKHLAK tingkat dasar. 2. Peningkatan profesionalisme dengan kualitas pelayanan publik tingkat dasar 3. Peningkatan profesionalisme dengan kualitas pelayanan public tingkat lanjutan	30/09/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			Pada unsur sarana dan prasarana dengan tindak lanjut Pemasangan guiding block bagi tunanetra pada teras dan ruang pelayanan publik	31/12/2022	Close	
			Waktu Penyelesaian : Penerimaan pelayanan public di hari sabtu minggu dengan sistem oncall	31/12/2022	Close	
		Layanan Informasi dan Pengaduan	Kompetensi Pelaksana : peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan : 1. Sosialisasi dan internalisasi employee branding dan core value berAKHLAK tingkat dasar; 2. Peningkatan profesionalisme dengan kualitas pelayanan public tingkat dasar; 3. Peningkatan profesionalisme dengan kualitas pelayanan	30/09/2022	Close	
			Sarana dan prasarana : pemasangan guiding block bagi tunanetra pada teras dan ruang pelayanan publi	31/12/2022	Close	
			Waktu Penyelesaian : Penerimaan pelayanan public di hari sabtu minggu dengan sistem oncall	31/12/2022	Close	
39	Balai POM di Batam	Pengujian	-			Belum ada rencana aksi di Sapa APIP
		SKI	-			Belum ada rencana aksi di Sapa APIP
		SKE	-			Belum ada rencana aksi di Sapa APIP
		Layanan Informasi dan Pengaduan	-			Belum ada rencana aksi di Sapa APIP
40	Balai POM di Kupang	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan Menyediakan pamflet/brosur persyaratan layanan sertifikasi dalam rangka registrasi dan Peningkatan sosialisasi persyaratan kepada pelaku usaha saat pendampingan UMKM	30/07/2022	Close	
			2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Peningkatan sosialisasi dan publikasi prosedur sertifikasi secara online	30/07/2022	Close	
			3. Biaya/Tarif Pelayanan Menyediakan petunjuk pembayaran dan list alamat tempat pembayaran terdekat	30/07/2022	Close	
		Pengujian	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Peningkatan sosialisasi dan publikasi Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga pada media social	30/07/2022	Close	
			2. Persyaratan Review Standar Pelayanan untuk persyaratan pengujian sampel yang tidak termasuk ruang lingkup pengujian	31/12/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			3. Produk spesifikasi jenis pelayananPenjelasan hasil pengujian kepada pelanggan	31/12/2022	Close	
41	Balai POM di Palu	Layanan Informasi dan Pengaduan	Unsur sistem/mekanisme/prosedur pelayanan dengan meningkatkan publikasi alur layanan informasi dan pengaduan melalui media sosial	31/08/2022	Close	
			Unsur Biaya/Tarif Pelayanan, dengan rmeningkatkan publikasi Biaya/Tarif Pelayanan informasi dan pengaduan adalah gratis melalui media sosial	31/08/2022	Close	
			Unsur sarana dan prasarana dengan Melengkapi sarana dan prasarana ruang laktasi	31/12/2022	Close	
		Pengujian	Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur pelayanan dengan meningkatkan publikasi alur pengujian melalui media sosial	31/08/2022	Close	
			Unsur Biaya/Tarif Pelayanan dengan Meningkatkan publikasi Biaya/Tarif Pelayanan pengujian sesuai dengan tariffPNBP melalui media sosial	31/08/2022	Close	
			Unsur Sarana dan prasarana dengan Melengkapi sarana dan prasarana laboratorium	31/12/2022	Close	
		Layanan SKE	Unsur Sistem/Mekanisme/Prosedur pelayanan dengan Meningkatkan publikasi alur pelayanan SKE melalui media sosial	31/08/2022	Close	
			Unsur Biaya/Tarif Pelayanan dengan Meningkatkan publikasi Biaya/Tarif Pelayanan SKE melalui media sosial	31/08/2022	Close	
			Unsur Sarana dan prasarana dengan Melengkapi sarana dan prasarana layanan SKE	31/12/2022	Open	Data dukung hanya berupa capturan alat printer canon scanner, namun belum menunjukan kondisi sebenarnya bahwa telah dilakukan pemenuhan prasaran dan sarana pendukung layanan SKE
42	Balai POM di Kendari	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publikasi Masif Tentang Alur standar pelayanan melalui kanal infografis pada ruang pelayanan public dan Elektronik"	01/09/2022	Open	Pada aplikasi sapaapip RATL belum di input perjenis layanan
			2. Biaya/Tarif Pelayanan Publikasi Masif melalui media sosial dan sosialisasi Tentang Informasi Tarif yang berlaku pada Badan POM yang Mengacu Pada PP No. 32 Tahun 2017 Secara Online	Triwulan IV	Open	Pada aplikasi sapaapip RATL belum di input perjenis layanan
		Pengujian	3. Waktu Penyelesaian Meningkatkan Evaluasi layanan Inovasi Sijempol	Triwulan IV	Open	Pada aplikasi sapaapip RATL belum di input perjenis layanan

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
43	Balai POM di Ambon	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Produk Spesifikasi Jenis Layanan RATL: Mempublikasikan jenis layanan (Informasi dan Pengaduan) pada leaflet, website dan media sosial; Mengkomunikasikan hasil layanan dengan standard sesuai jenis layanan (Informasi dan Pengaduan)	30/12/2022	Close	
			2. Sarana dan Prasarana RATL: Melengkapi sarana prasarana dengan: leaflet informasi, informasi pada Tablet, informasi pada LED/TV, mesin antrian elektronik terintegrasi buku tamu, fasilitas disabilitas, fasilitas anak dan ibu menyusui, fasilitas free wifi, free charging, free minuman/snack	30/12/2022	Close	
			3. Biaya/Tarif RATL: Mempublikasikan bahwa layanan informasi dan pengaduan di BPOM Ambon tidak dipungut biaya (free), baik di leaflet standard layanan, media sosial dan website	30/12/2022	Close	
		Layanan Pengujian	1. Biaya/Tarif RATL: Mempublikasikan bahwa tarif layanan pengujian di BPOM Ambon sesuai dengan PP 32/2017 Tentang Jenis dan Tarif PNBK pada BPOM, baik di leaflet standard layanan, media sosial, SMS/WA dan website	30/12/2022	Close	
			2. Produk Spesifikasi Jenis Layanan RATL: Mempublikasikan jenis layanan (Pengujian) pada leaflet, website dan media sosial; Mengkomunikasikan hasil layanan dengan standard sesuai jenis layanan (Pengujian)	30/12/2022	Close	
			3. Sarana dan Prasarana RATL: Melengkapi sarana prasarana dengan: leaflet informasi pengujian, informasi pengujian pada Tablet, informasi pada LED/TV, mesin antrian elektronik terintegrasi buku tamu, fasilitas disabilitas, fasilitas anak dan ibu menyusui, fasilitas free wifi, free charging, free minuman/snack, pengiriman hasil uji melalui email	30/12/2022	Close	
42	Balai POM di Pangkalpinang	Pengujian	U3. Waktu Penyelesaian Menginformasikan melalui petugas penerima sampel dan media informasi yang dimiliki tentang timeline pengujian untuk sampel sesuai dengan sasaran mutu yang telah ditetapkan	30/06/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			U4. Biaya/ Tarif Sosialisasi Tarif PNBP sesuai dengan PP No 32/2017 melalui Inovasi Pelayanan Publik Yakin Online (Layanan Tracking Online)	30/06/2022	Close	
			U6. Kompetensi PelaksanaPelatihan Service Excellent bagi Petugas Pelayanan Publik	30/06/2022	Close	
		Layanan Informasi dan Pengaduan	U1. Persyaratan - Menyediakan brosur persyaratan layanan sertifikasi dalam rangka registrasi - Inovasi Pelayanan Publik Loker (Layanan E-Book Sertifikasi Online)	30/06/2022	Open	e-book pada web tidak bisa didownload dan agar melampirkan ebook sebagai data dukung
			U4. Biaya/ Tarif Publikasi melalui Baliho diskon 50% untuk biaya pendaftaran registrasi Pangan Olahan untuk UMKM	30/06/2022	Close	
			U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan yang ada pada Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi	30/06/2022	Close	
43	Balai POM di Gorontalo	Pengujian	Publikasi Standar Pelayanan melalui berbagai media sosial BPOM di Gorontalo dan di ruang layanan publik.	31/05/2022	Close	
			Publikasi Standar Pelayanan di Instansi Pemerintah lain Seperti Mall Pelayanan Publik, PTSP Provinsi Gorontalo Perpustakaan Daerah Provinsi Gorontalo	01/07/2022	Close	
			Membuat buku saku Standar Pelayanan Publik, disosialisasikan dan dibagikan kepada stake holder dan Masyarakat	30/11/2022	Close	
			Publikasi nomor pengaduan di media sosial BPOM di Gorontalo, di angkutan umum (Bentor) dan pemberian stiker nomor pengaduan ke konsumen yang datang ke Kantor BPOM	30/06/2022	Close	
			Memperbaiki sarana dan prasarana yang tersedia di unit layanan pengaduan Balai POM di Gorontalo	30/12/1930	Close	
			Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik	30/11/2022	Close	
		Layanan Informasi dan Pengaduan	Publikasi Standar Pelayanan melalui berbagai media sosial BPOM di Gorontalo dan di ruang layanan publik.	02/05/2022	Close	
			Publikasi Standar Pelayanan di Instansi Pemerintah lain Seperti Mall Pelayanan Publik, PTSP Provinsi Gorontalo Perpustakaan Daerah Provinsi Gorontalo	01/07/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			Membuat buku saku Standar Pelayanan Publik, disosialisasikan dan dibagikan kepada stake holder dan Masyarakat	30/11/2022	Close	
			Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik	30/11/2022	Close	
44	Balai POM di Manokwari	Pengujian	Waktu penyelesaian untuk timeline pengujian sudah dilakukan inovasi Jinar One, sehingga untuk tindak lanjut dengan sosialisasi waktu pengujian bagi setiap parameter uji yang berbeda	11/08/2022	Close	
			Biaya/Tarif Melakukan publikasi/sosialisasi standar pelayanan (SP) BPOM Manokwari yang berisi tentang informasi tarif pengujian pihak ketiga	11/08/2022	Close	
			Kompetensi Pelaksana melakukan perencanaan kompetensi petugas layanan sesuai dengan standart kompetensi yang sudah ditetapkan.	11/08/2022	Close	
		Layanan Informasi dan Pengaduan	Persyaratan Melakukan publikasi/sosialisasi standar pelayanan (SP) BPOM Manokwari yang berisi tentang persyaratan layanan informasi dan pengaduan dengan cakupan yang lebih luas ke responden baru	11/08/2022	Close	
			Biaya/ Tarif Melakukan publikasi/sosialisasi standar pelayanan (SP) BPOM Manokwari yang berisi tentang informasi tarif pengujian pihak ketiga Melakukan publikasi kepada masyarakat terkait biaya PNBK BPOM berdasarkan PP No. 32 Tahun 2017	11/08/2022	Close	
			Sarana dan Prasarana Melakukan peningkatan dan penataan kembali lobi Balai POM di Manokwari yang merupakan tempat pelayanan publik	11/08/2022	Close	
45	Balai POM di Mamuju	Pengujian	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Melakukan publikasi rodruk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pengujian (media cetak/publikasi di ruang layanan) dan secara online (subsite, media sosial BPOM Mamuju dan Website SIPPN)	31/12/2022	Close	
			2. Sarana dan PrasaranaPembenahan sarana prasarana layanan publik pada ruang Layanan Publik BPOM di Mamuju dan Pengadaan Alat pendukung Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga	31/12/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) Publikasi pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut layanan pengujian melalui offline (di ruang pelayanan) dan melalui online (whatsapp, media sosial dan subsite)	31/12/2022	Close	
			4. Perilaku Pelaksana (U7) Melaksanakan pelatihan terkait Service Excellent kepada Petugas Layanan Pengujian	31/12/2022	Close	
		Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sarana dan Prasarana Pembenahan sarana prasarana layanan publik pada ruang Layanan Publik BPOM di Mamuju	31/12/2022	Close	
			2. Persyaratan Pelayanan (U1) Melakukan publikasi persyaratan pelayanan secara offline (media cetak/publikasi di ruang layanan) dan secara online (subsite, media sosial BPOM Mamuju dan Website SIPPN)	31/12/2022	Close	
			3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Melakukan publikasi produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (media cetak/publikasi di ruang layanan) dan secara online (subsite, media sosial BPOM Mamuju dan Website SIPPN)	31/12/2022	Close	
46	Balai POM di Sofifi	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan - Membuat Infografis Mengenai Pelayanan yang Dilaksanakan di Balai POM di Sofifi - Meningkatkan Publikasi Sistem/Mekanisme dan Prosedur Pelayanan BPOM di Sofifi melalui media sosial	30/08/2022	Close	
			2. Sarana dan prasarana Pengadaan mesin antrian otomatis	30/09/2022	Open	Agar menambahkan data dukung penggunaan mesin antrian otomatis
			3. Waktu Pelayanan Pemutakhiran Jadwal Petugas melibatkan seluruh kelompok substansi	30/08/2022	Close	
			4. Waktu Penyelesaian Mengoptimalkan tim gerak cepat layanan terpadu BPOM di Sofifi sosialisasi SOP Layanan informasi dan KIE ke TIM GERAK CEPAT ULPK	30/08/2022	Close	
			5. Respon Kecepatan Petugas Mempercepat Tindak Lanjut Terkait Pengaduan	30/09/2022	Open	Belum terdapat data dukung rencana aksi

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
49	Balai POM di Tarakan	Layanan Informasi dan Pengaduan	Memperbarui kembali layanan serta time line pelaksanaan layanan Balai POM di Tarakan melalui media sosial, media cetak hingga media luar ruang paling sedikit sekali dalam 1 tahun sesuai dengan SK Standar Pelayanan Publik Balai POM di Tarakan terbaru.	31 Desember 2022	Open	data dukung belum ada
			Pemenuhan/pengadaan brosur/leaflet ULPK dan layanan Balai POM sesuai SK Standar Pelayanan Publik Balai POM Tarakan yang terbaru.		Open	data dukung belum ada
			Memperbarui kembali layanan serta time line pelaksanaan layanan Balai POM di Tarakan melalui media sosial, media cetak hingga media luar ruang paling sedikit sekali dalam 1 tahun sesuai dengan SK Standar Pelayanan Publik Balai POM di Tarakan terbaru. Serta pemenuhan sarana prasarana pendukung berupa leaflet, brosur atau media-media informasi lainnya		Open	rencana aksi pada sapa apip dan laporan SKM berbeda
50	Loka POM di Kota Lubuk Linggau	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Biaya/ Tarif Melakukan sosialisasi melalui media elektronik tentang PNBP Tarif Pendaftaran Produk Obat dan Makanan di Badan POM	31 Agustus 2022	Open	Belum ada data dukung
			2. Waktu Penyelesaian - Melakukan sosialisasi kembali terkait Jam Layanan melalui WhatsApp, medsos dan website - Menyusun media informasi yang memuat SLA layanan - Melakukan sosialisasi terkait media informasi SLA layanan yang telah dibuat	31 Agustus 2022	Open	Belum ada data dukung
			3. Sarana dan prasarana Menambah sarana dan prasarana dalam mendukung pendaftaran produk obat dan makanan	31 Agustus 2022	Open	Belum ada data dukung
51	Loka POM di Kabupaten Banyumas	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Biaya/Tarif Melakukan sosialisasi melalui media elektronik tentang PNBP Tarif Pendaftaran Produk Obat dan Makanan di Badan POM	05/09/2022	Open	Data dukung yang diupload belum sesuai dengan rencana aksi. Agar menambahkan data dukung bukti telah dilakukan sosialisasi melalui media elektronik tentang PNBP Tarif Pendaftaran Produk Obat dan Makanan di Badan POM
			2. Waktu Penyelesaiannya. Melakukan sosialisasi kembali terkait Jam Layanan melalui WhatsApp, medsos dan websiteb. Menyusun media informasi yang memuat SLA layanan. Melakukan sosialisasi terkait media informasiSLA layanan yang telah dibuat	06/09/2022	Open	Data dukung yang diupload belum sesuai dengan rencana aksi. Agar menambahkan data dukung bukti telah melakukan rencana aksi yang disusun.

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			3. Sarana dan Prasarana Menambah sarana dan prasarana dalam mendukung pendaftaran produk obat dan makanan	07/09/2022	Open	Data dukung yang diupload belum sesuai dengan rencana aksi. Agar menambahkan data dukung bukti telah menambah sarana dan prasarana dalam mendukung pendaftaran produk obat dan makanan
52	Loka POM di Kota Baubau	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan Melakukan sosialisasi terhadap prosedur penerimaan layanan di Loka POM di Kota Baubau	30/12/2022	Open	Belum ada data dukung
			2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Memperbaharui alur permintaan informasi yang ada pada ruang ULPK	30/12/2022	Open	Belum ada data dukung
			3. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Membuat infografis timeline pengaduan Loka POM di Kota Baubau	30/12/2022	Open	Belum ada data dukung
53	Loka POM di Kabupaten Bogor	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan Pelayanan Merencanakan untuk survei selanjutnya dapat dilakukan penjelasan secara menyeluruh kepada konsumen dan melatih petugas untuk melaksanakan survei.	30/11/2022	Open	Agar disesuaikan menjadi "Membuat infografis dan banner di Ruang ULPK mengenai persyaratan pelayanan dan permintaan informasi (Mengisi Data Diri)" sesuai rencana tindak lanjut yang tertuang pada laporan SKM 2022, dan dikirimkan bukti data dukung bahwa rencana tindak lanjut tersebut sudah dilakukan
			2. Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan Membuat dan mencetak flyer dan leaflet mengenai prosedur dan mekanisme registrasi produk	31/12/2022	Close	
			3. Sarana dan Prasarana Penyediaan fasilitas berupa dispenser air minum dan rak buku untuk kenyamanan konsumen ketika menunggu antrian konsultasi	28/02/2023	Open	Agar dilengkapi dengan bukti data dukung
			1. Persyaratan Pelayanan Merencanakan untuk survei selanjutnya dapat dilakukan penjelasan secara menyeluruh kepada konsumen dan melatih petugas untuk melaksanakan survei.	30/11/2022	Open	Agar dapat dikirimkan bukti notulen pelatihan atau materi pelatihan yang dilakukan
			2. Sarana dan Prasarana Melakukan perencanaan pengadaan fasilitas berupa dispenser air minum dan rak buku melalui POK 2023	28/02/2023	Open	Agar dilengkapi dengan bukti data dukung
			3. Sistem/ Mekanisme/ Prosedur Pelayanan Membuat dan mencetak flyer dan leaflet mengenai prosedur dan mekanisme registrasi produk	31/12/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
54	Loka POM di Kota Dumai	Layanan Informasi dan Pengaduan	Penyampaian informasi lebih detail terkait biaya. Tarif kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan, bukan biaya/ tarif untuk mendaftarkan produk izin edar.	31/12/2022	Close	
			Peningkatan sosialisasi terkait proses registrasi produk Obat dan Makanan di BPOM	31/07/2022	Close	
			Melakukan peningkatan sarana dan prasarana berupa penataan kembali ruang ULPK sehingga memberikan kenyamanan kepada konsumen.	30/11/2022	Close	
			Penyampaian informasi lebih detail terkait biaya. Tarif kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan, bukan biaya/ tarif untuk mendaftarkan produk izin edar.	31/12/2022	Close	
55	Loka POM di Kabupaten Ende	Pengujian	1. Persyaratan - Peningkatan sosialisasi mengenai persyaratan pengujian melalui media sosial/leaflet - Mencetak/membuat daftar harga pengujian pihak ke-3	31/12/2022	Close	
			2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Peningkatan sosialisasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pengujian melalui media sosial/leaflet	31/12/2022	Close	
			3. Waktu Penyelesaian Peningkatan sosialisasi mengenai waktu penyelesaian pengujian sampel pihak ke-3 melalui media sosial/leaflet	31/12/2022	Close	
		2. Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Biaya/ Tarif Penginformasian kepada pelaku usaha UMKM yang akan mendaftarkan produknya di Badan POM akan mendapatkan diskon 50% sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 32 Tahun 2017	31/12/2022	Close	
			2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Loka POM di Kabupaten Ende di Tahun 2022 sudah lakukan sebanyak 4 kali layanan KIE secara offline di semester 1 2022, dan direncanakan di semester 2 akan dilakukan kembali sebanyak 5 kali layanan KIE secara offline	31/12/2022	Close	
			3. Perilaku pelaksana Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent atau pelatihan pelayanan publik	31/12/2022	Close	
56	Loka POM di		1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Melakukan pendampingan kepada pelaku usaha	30/06/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
	Kabupaten Jember	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Melakukan update terhadap produk informasi sesuai dengan peraturan yang terbaru	31/10/2022	Close	
			2. Waktu Penyelesaian Melakukan sosialisasi kembali terkait Jam Layanan melalui WhatsApp, medsos dan website	31/12/2022	Close	
			2. Waktu Penyelesaian Menyusun media informasi yang memuat SLA layanan	31/10/2022	Close	
			2. Waktu Penyelesaian Melakukan sosialisasi kembali terkait SLA layanan	31/12/2022	Close	
			3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Mengoptimalkan fitur contact pada akun media sosial	31/10/2022	Close	
			3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Membuat media informasi terkait kanal layanan informasi dan pengaduan yang tersedia	31/10/2022	Close	
			3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Mensosialisasikan produk informasi sesuai dengan peraturan yang terbaru terkait Obat dan Makanan, melalui katalog Whatsapp dan media informasi di website serta medsos	31/12/2022	Close	
57	Loka POM di Kabupaten Kediri	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sarana Prasarana - Menyediakan air mineral dan permen untuk konsumen - Mengusulkan penambahan sofa ruang tunggu, charging corner, rak majalah dan AC	30/11/2022	Open	Belum terdapat data dukung penambahan charging corner, rak majalah
			2. Persyaratan Membuat media informasi tentang persyaratan dan alur pelayanan melalui infografis instagram, stand banner, dan flyer	30/11/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan Membuat list hasil layanan yang diberikan di ruang layanan dan sosial media	30/11/2022	Open	Belum terdapat data dukung
58	Loka POM di Kabupaten Mimika	Layanan Informasi dan Pengaduan	Meningkatkan keterjangkauan akses informasi untuk obat dan makanan aman melalui KIE Keliling ,Iklan Media cetak, elektronik dan media tayang	01/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			Meningkatkan komitmen petugas dalam menerapkan budaya pelayanan publik dengan 5S salah satunya melalui pembelajaran di UPT percontohan dengan pelayanan publik prima.	02/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			Memberikan pemahaman yang lebih kepada pelaku usaha terkait proses beserta timeline dalam rangka sertifikasi dan registrasi produk obat dan makanan.	02/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung
59	Loka POM di Kota Surakarta	Layanan Informasi dan Pengaduan	Rencana aksi tindak lanjut untuk unit pelayanan dengan nilai terendah: Sarana dan prasarana 1. Pembuatan papan nama petugas piket layanan yang terbuat dari acrylic untuk menambah kenyamanan dan kemudahan konsumen saat melakukan konsultasi 2. Berpartisipasi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kab. Sukoharjo, dengan membuka layanan di loket MPP Sukoharjo, di loket No. 40	31/07/2022	Close	
			Rencana aksi tindak lanjut untuk unit pelayanan dengan nilai terendah: Persyaratan Membuat leaflet Registrasi Pangan Olahan yang mengacu pada NIB RBA (Pengajuan Sertifikat CPPOB) untuk konsumen pelaku usaha pangan	31/07/2022	Close	
			Rencana aksi tindak lanjut untuk unit pelayanan dengan nilai terendah : Sistem, Mekanisme dan Prosedur 1. Melaksanakan Jemput Bola Desk Registrasi CPPOB pada tanggal 22 Juni 2022 untuk pendampingan pelaku usaha dalam mengajukan Sertifikat CPPOB 2. Melaksanakan desk registrasi pangan olahan pada tanggal 12-13 Juli 2022 secara daring, untuk membantu pelaku usaha pangan olahan yang sedang mengalami kendala di sistem e-reg.pom.go.id 3. Membuka klinik konsultasi di Hetero Space Surakarta pada tanggal 27 Mei 2022 untuk memudahkan pelaku usaha melakukan konsultasi registrasi obat dan Makanan 4. Sosialisasi dan konsultasi registrasi pada pameran <i>Tourism, Craft, Trading And Investment Expo</i> di Solo Grand Mall pada tanggal 26-29 Mei 2022	31/07/2022	Close	
60	Loka POM di Kabupaten Tangerang	Layanan Informasi dan Pengaduan	Memperbaharui Informasi yang ada pada Chatbot	30/11/2022	Close	
			Membuat video/infografis tentang standar minimal layanan yang diberikan	30/11/2022	Close	
			Mengubah layout ruang konsultasi Loka POM di Kabupaten Tangerang	30/11/2022	Close	
61	Loka POM di Kota Tasikmalaya	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Waktu Penyelesaian Membuat chatbot di Whatsapp yang dapat memberikan informasi kepada konsumen selama 24 jam	31/07/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			2. Biaya/Tarif Membuat daftar biaya tarif pelayanan registrasi dan sertifikasi obat dan makanan berdasarkan PP No. 32 Tahun 2017	31/07/2022	Close	
			3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Membuat leaflet mengenai jenis layanan di UPT beserta persyaratan dan outputnya	31/07/2022	Close	
62	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	Layanan Informasi dan Pengaduan	Melakukan peningkatan sarana dan prasarana berupa penambahan TV diruang ULPK sehingga memberikan kenyamanan kepada konsumen	31/12/2022	Close	
			Setiap pegawai mengikuti kegiatan pelatihan pelayanan public agar kompetensi pelaksana meningkat dan dilakukan diseminasi mengenai pelayanan public kepada front liner seperti satpam	31/12/2022	Close	
			Meningkatkan informasi produk layanan (berupa leaflet, brosur) di ruang ULPK Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	31/12/2022	Close	
63	Loka POM di Kota Palopo	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial, media cetak/baliho, dan secara langsung melalui stand pameran pada pusat-pusat perbelanjaan di wilayah kerja Loka POM di Kota Palopo	31/12/2022	Close	
			2. Persyaratan: Melakukan sosialisasi terhadap prosedur penerimaan layanan di Loka POM di Kota Palopo	31/12/2022	Close	
			3. Sarana dan Prasarana 4. Penataan ulang ruang layanan ULPK dan melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat di lapangan	31/12/2022	Close	
64	Loka POM di Kota Tanjung Pinang	Layanan Informasi dan Pengaduan	Meningkatkan kompetensi petugas terkait penerapan e-sertifikasi dengan melakukan koordinasi ke Balai POM di Batam	11/04/2022	Close	
			Peningkatan kompetensi petugas dengan mengikuti Bimbingan Teknis Fasilitator Pendampingan UMKM Kosmetik dengan materi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) pada Tanggal 21 – 22 Maret 2022	22/03/2022	Close	
			Meningkatkan kompetensi petugas dengan mengikuti Pelatihan Penyuluh Keamanan Pangan Pertama pada Tanggal 10-15 Maret 2022	15/03/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			Melengkapi sarana prasarana di ULPK seperti leaflet tata cara pendaftaran/registrasi dan contoh dokumen persyaratan pengajuan pendaftaran melalui link (online)	31/08/2022	Close	
65	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	Layanan Informasi dan Pengaduan	Rencana aksi untuk unsur: 1. Sarana Prasarana: Mengusulkan pengadaan meja dan bangku khusus tamu dan pengajuan alat pengolah data untuk dapat mengakses informasi lebih cepat. 2. Sistem, mekanisme dan prosedur: Melakukan penjelasan dahulu bagaimana tata cara pengisian form survey bahwa survey digunakan untuk menilai layanan permintaan informasi yang diberikan bukan mengenai prosedur pendaftaran produk (permintaan informasi pendaftaran produk) 3. Persyaratan: Melakukan penjelasan dahulu bagaimana tata cara pengisian form survey bahwa survey digunakan untuk menilai layanan permintaan informasi yang diberikan bukan mengenai syarat pendaftaran produk (permintaan informasi pendaftaran produk)	09/07/2022	Open	Data dukung belum sesuai. Agar dilampirkan data dukung berupa tindak lanjut yang telah dilakukan dalam menjalankan rencana aksi. misalnya: bukti pengadaan sarana dan prasarana, dokumentasi penjelasan mekanisme dan prosedur
66	Loka POM di Kota Payakumbuh	Layanan Informasi dan Pengaduan	Menyediakan media informasi terkait pendaftaran obat dan makanan terbaru	31/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			Membuat video/infografis tentang standar minimal layanan yang diberikan	31/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			Menyediakan komputer pelayanan publik di ULPK untuk mempermudah mengelola pengaduan	31/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung
67	Loka POM di Kabupaten Buleleng	Layanan Informasi dan Pengaduan	Peningkatan sosialisasi terkait proses registrasi produk Obat dan Makanan di BPOM	30/10/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			Penyampaian informasi terkait alur pelayanan di Loka POM di Kabupaten Buleleng melalui X-Banner	01/09/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			Melakukan maintenance koneksi internet secara berkala	01/08/2022	Open	Belum terdapat data dukung

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
68	Loka POM di Tanjung Balai	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait jenis layanan yang dimaksud pada saat survei dan meningkatkan sosialisasi mengenai persyaratan registrasi, terutama registrasi pangan olahan (Pelaksanaan Sosialisasi Registrasi Pangan Olahan dalam rangka Jemput Bola Registrasi Pangan Olahan tanggal 28 September 2022) 2. Memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait jenis dan tarif layanan yang dimaksud pada saat survei dan meningkatkan sosialisasi peraturan terkait tarif layanan (PP No 32 Tahun 2017) 3. Menyusun Standar Pelayanan serta mensosialisasikan Standar Pelayanan tersebut kepada masyarakat dan pelaku usaha	31/12/2022	Close	
69	Loka POM di Kabupaten Toba	Layanan Informasi dan Pengaduan	-	-	Open	Belum menyusun rencana aksi di Sapa APIP
70	Loka POM di Kabupaten Dharmasraya	Layanan Informasi dan Pengaduan	Menyediakan media informasi terkait pendaftaran obat dan makanan terbaru	31/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			Membuat video/infografis tentang standar minimal layanan yang diberikan	31/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			Mengubah layout ruang konsultasi Loka POM di Kabupaten Dharmasraya	31/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung
71	Loka POM di Kabupaten Belitung	Layanan Informasi dan Pengaduan	Memberikan sosialisasi terkait standar pelayanan publik di Badan POM	30/09/2022	Open	agar menambahkan data dukung sosialisasi
			Memberikan sosialisasi terkait alur mekanisme pelayanan publik di Badan POM	30/09/2022	Close	
			Memberikan pemahaman terkait alur registrasi produk dan perbandingan dengan penyelesaian tindak lanjut permintaan informasi / pengaduan	30/12/2022	Close	
72	Loka POM di Kabupaten Sanggau	Layanan Informasi dan Pengaduan	Publikasi biaya layanan di media sosial Loka POM di Kab. Sanggau	30/11/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sarana dan prasarana yang tersedia	30/11/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	30/11/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			Mengoptimalkan penyebaran informasi di kecamatan-kecamatan yang ada di Kab. Sanggau menggunakan media-media yang bervariasi	31/12/2022	Open	Belum terdapat data dukung

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
73	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan Membuat Sticker Tentang Tata Cara Sertifikasi Pangan Olahan di BPOM yang didalamnya memuat dokumen yang dipersyaratkan untuk pengurusan Sertifikasi dan dibagikan kepada pelaku usaha.	31/07/2022	Close	
			2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Membuat postingan di sosial media UPT mengenai jenis layanan yang ada di BPOM	30/11/2022	Close	
			3. Sarana dan Prasarana - Mengubah posisi ruang ULPK menjadi lebih nyaman untuk konsumen. - Membuat papan ULPK yang menarik dan memuat Informasi tentang saluran informasi yang dapat diakses oleh konsumen untuk memperoleh informasi seputar obat dan makanan. - Membuat Peta Wilayah Pengawasan Loka POM di Kab. Kepl. Sangihe yang menarik dan informatif.	31/07/2022	Close	
74	Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai	Layanan Informasi dan Pengaduan	Setiap pegawai mengikuti kegiatan pelatihan pelayanan publik dasar	30/12/2022	Close	
			Melakukan publikasi terkait layanan permintaan informasi serta pengaduan konsumen di wilayah Loka POM di Kab. Pulau Morotai yaitu dengan menyebarkan leaflet/stiker Informasi pengaduan masyarakat Loka POM di Kab. Pulau Morotai	30/12/2022	Close	
			Melakukan rencana pengadaan komputer khusus Layanan Permintaan informasi dan Pengaduan masyarakat serta menyediakan ruangan untuk Layanan Permintaan informasi dan Pengaduan masyarakat yang lebih memadai dan nyaman	31/01/2022	Close	
75	Loka POM di Kabupaten Merauke	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, mekanisme, dan prosedur Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.	31/10/2022	Close	
			2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Melakukan simplifikasi alur pelayanan.	31/10/2022	Open	Agar melampirkan sebelum dan setelah simplifikasi alur pelayanan
			3. Sarana dan Prasarana Melakukan peningkatan sarana dan prasarana berupa penataan kembali ruang ULPK sehingga memberikan kenyamanan kepada konsumen.	30/11/2022	Close	
76	Loka POM di Kabupaten	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sarana dan Prasarana Optimalisasi Pelayanan dengan memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada.	01/07/2022	Open	Data dukung belum ada

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
	Aceh Tengah		2. Produk Spesifikasi Jenis Layanan Evaluasi dan sinkronisasi antara pertanyaan atau permintaan layanan dengan jawaban/informasi yang petugas berikan	01/07/2022	Open	Data dukung (foto) tidak menjelaskan rencana aksi
			3. Waktu Pelayanan Memberikan pemahaman terkait waktu ketika menyampaikan kuesioner	01/07/2022	Open	Data dukung (foto) tidak menjelaskan rencana aksi
77	Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan Melakukan peningkatan kompetensi pelanggan dengan melakukan sosialisasi langsung ataupun tidak langsung melalui media sosial/elektronik terkait dengan persyaratan dan pembinaan kepada pelanggan yang membutuhkan Penanganan khusus	30/09/2022	Open	Agar menambahkan data dukung: 1. Laporan sosialisasi (notulen, daftar hadir, sertifikat (jika ada)) terkait dengan persyaratan dan pembinaan kepada pelanggan yang membutuhkan Penanganan khusus 2. Sosialisasi melalui media sosial/elektronik terkait dengan persyaratan dan pembinaan kepada pelanggan yang membutuhkan Penanganan khusus
			2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Optimalisasi pelayanan dengan koordinasi berkelanjutan dengan lintas sektor terhadap setiap perubahan sistem ataupun prosedur pelayanan dan juga berperan aktif pada pelanggan yang kurang dapat Memanfaatkan sistem teknologi dalam hal pelayanan	30/09/2022	Open	Belum terdapat data dukung
			3. Sarana dan Prasarana Optimalisasi pelayanan dengan memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada serta menjaga kebersihan dan kerapihannya	30/09/2022	Open	Agar diperjelas apa yang akan dioptimalisasikan kemudian melampirkan data dukung yang sesuai
78	Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir	Layanan Informasi dan Pengaduan	Dilakukan beberapa kegiatan KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) oleh Loka POM di Kab. Indragiri Hilir seperti membuka stand terkait pendaftaran produk, produk TIE di area CFD, Melakukan iklan di media sosial terkait pendaftaran dan persyaratan produk, melakukan pemeriksaan dalam rangka tindak lanjut pengaduan konsumen,dll.	17/07/2022	Close	
79	Loka POM di Kota Sungai Penuh	Layanan Informasi dan Pengaduan	Membuat Pendampingan yang face to face langsung kepada Pelaku Usaha	31 Agustus 2022	Close	
			Dibuatkan Leaflet terkait daftar PNBPN dari tarif registras	31 Agustus 2022	Close	
			Membuat video/infografis tentang standar minimal layanan yang diberikan	31 Agustus 2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
80	Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pembuatan standar pelayanan, serta mempublikasikan melalui media sosial dan ruang Layanan Publik (ULPK) agar dapat diketahui masyarakat.	31/08/2022	Close	
			2. Waktu Penyelesaian Menginformasikan kepada masyarakat terkait hasil tindak lanjut pengaduan.	31/08/2022	Close	
			3. Sarana dan Prasarana Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui Layanan Publik Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang di Mal Pelayanan Publik (MPP)	29/07/2022	Close	
81	Loka POM di Kabupaten Bima	Layanan Informasi dan Pengaduan	Melakukan Perbaikan Handphone Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Bima	31 Desember 2022	Open	pada sapa apip rencana aksi belum dibuat
			Mengikuti pelatihan pelayanan publik untuk seluruh petugas		Open	pada sapa apip rencana aksi belum dibuat
82	Loka POM di Kota Balikpapan	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Produk Spesifikasi Menyiapkan brosur terkait registrasi Obat dan Makanan dan leaflet sebagai media informasi	31/12/2022	Open	Belum upload data dukung
			2. Waktu Penyelesaian Mengoptimalkan layanan secara online melalui nomor WA Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kota Balikpapan	31/12/2022	Open	Belum upload data dukung
			3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Mengikuti pelatihan pelayanan publik untuk seluruh petugas	31/12/2022	Open	Belum upload data dukung
83	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur - Perlu dilakukan bimbingan teknis prosedur layanan seperti layanan perizinan di BADAN POM - Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala berkaitan dengan efektifitas terhadap sistem, mekanisme dan prosedur yang berlaku	31/12/2022	Open	Pada SapaAPIP belum terdapat rencana aksi terhadap rekomendasi
			2. Produk spesifikasi jenis pelayanan LOKA POM di Kab. Manggarai Barat telah melakukan KIE sebanyak 6 kali secara offline di semester 1 tahun 2022 yang melibatkan siswa/siswi serta stakeholder dan akan direncanakan pada semester 2 KIE offline sebanyak 5 kali	31/12/2022	Open	Pada SapaAPIP belum terdapat rencana aksi terhadap rekomendasi
			3. Kompetensi Pelaksana Memberikan pelatihan kepada petugas berkenaan pelayanan publik atau service excellent	31/12/2022	Open	Pada SapaAPIP belum terdapat rencana aksi terhadap rekomendasi

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
84	Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sarana dan Prasarana Meningkatkan prasarana pelayanan publik dengan televisi untuk menampilkan informasi mengenai jenis layanan Loka POM di Kabupaten kotawaringin Barat	02/01/2023	Open	belum ada data dukung terkait Sarana dan Prasarana
			2. Waktu Penyelesaian 1. Membuat booklet standar waktu pelayanan yang diberikan sesuai jenis pelayanan. 2. Melakukan koordinasi dengan operator pusat untuk proses pelayanan registrasi produk ke Badan POM	02/01/2023	Open	belum ada data dukung terkait booklet standar waktu dan koordinasi
			3. Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan Pengaduan dan Masukan 1. Membuat booklet untuk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan serta biaya yang harus dikeluarkan apabila mendapat jenis pelayanan sertifikasi produk 2. Sosialisasi prosedur pelayanan di media sosial supaya masyarakat mengetahui spesifikasi jenis pelayanan, biaya/tarif dan penanganan pengaduan dan masukan secara transparan	02/01/2023	Open	belum ada data dukung terkait booklet dan sosialisasi
85	Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur a. Mencetak alur pelayanan di ruang ULPK b. Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap alur pelayanan	29/07/2022	Close	
			2. Biaya/Tarif Mempublikasikan biaya/tarif pelayanan di ruang ULPK dan media sosial	29/07/2022	Close	
			3. Sarana dan Prasarana Menyediakan Call Center melalui Whatsapp untuk Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan Layanan Konsultasi Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (TPP) Hasil Pemeriksaan	29/07/2022	Close	
86	Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan - Membuat panduan untuk petugas dalam melakukan pelayanan kepada konsumen - Membuat infografis dan memberikan informasi terkait persyaratan pelayanan pada saat melakukan pelayanan kepada konsumen - Melakukan sosialisasi dan implementasi terkait panduan yang telah dibuat	29/07/2022	Close	

NO	Unit Pelayanan	Jenis Layanan	Rencana Aksi	Timeline	Status Rekomendasi (Close/Open)	Catatan
			2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Membuat panduan untuk petugas dalam menjelaskan prosedur/alur pelayanan kepada konsumen yang telah tersedia. Melakukan sosialisasi dan implementasi terkait panduan yang telah dibuat	29/07/2022	Close	
			3. Waktu Penyelesaian Petugas yang piket bertanggung jawab atas layanan offline dan online. (Telpon genggam yang digunakan dalam melakukan pelayanan secara online standby di ruang ULPK)	18/07/2022	Close	
			4. Produk Spesifikasi Jenis Layanan Membuat panduan untuk petugas dalam menjelaskan produk pelayanan kepada konsumen. Membuat infografis dan memberikan informasi terkait produk pelayanan pada saat melakukan pelayanan kepada konsumen Melakukan sosialisasi dan implementasi terkait panduan yang telah dibuat.	29/07/2022	Close	
87	Loka POM di Kabupaten Banggai	Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Persyaratan Memberikan daftar persyaratan layanan informasi dan pengaduan yang perlu dilengkapi pada ruang pelayanan serta memberikan tanda“*” berwarna merah pada form ULPK untuk kolom isian yang wajib.	12/09/2022	Close	
			2. Biaya/ Tarif Mempublikasikan biaya/tarif pelayanan di ruang ULPK	12/09/2022	Open	Belum ada data dukung
			3. Sarana dan Prasarana Menggunakan handphone pribadi pegawai untuk penggunaan Whatsapp Layanan ULPK Loka POM di Kab. Banggai	12/09/2022	Close	
88	Loka POM di Kabupaten Sorong	Layanan Informasi dan Pengaduan	Telah disusun rencana pengembangan kompetensi petugas pelayanan publik di awal tahun, namun masih menunggu undangan pelaksanaan dari pusat	31/12/2022	Close	
			Selama periode Januari - Maret 2022, Loka POM Sorong belum menerima laporan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung, melalui media sosial maupun nomor kontak Loka, selama ini hanya berupa permintaan informasi.	31/12/2022	Close	
			Telah terdapat inovasi percepatan salah satu pelayanan publik berupa percepatan pendampingan sertifikasi pangan olahan yang dilakukan via chatbot dan telah disosialisasikan melalui media sosial Loka Sorong.	31/12/2022	Close	



**INSPEKTORAT UTAMA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**