



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI**

**TINDAK LANJUT  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT  
TAHUN 2018**

**SEMESTER I TAHUN 2019**

**INSPEKTORAT UTAMA  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

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

## **1. PENDAHULUAN**

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

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi dan upaya perbaikan kinerja layanan publik secara berkelanjutan, maka Badan Pengawas Obat dan Makanan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018. Dalam rangka menindaklanjuti hasil survei tersebut, maka disusun rencana aksi/tindak

lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dan untuk mengetahui apakah pelaksanaan tindak lanjut sesuai dengan rencana serta keberhasilan dari upaya perbaikan kinerja layanan publik, maka dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat.

#### **A. Dasar Hukum**

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

#### **B. Tujuan Pelaksanaan**

Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 bertujuan untuk:

- 1) Mengetahui apakah rencana aksi/tindak lanjut hasil survei sesuai atau tidak sesuai dengan rekomendasi yang diberikan
- 2) Mengetahui taraf pencapaian rencana aksi/tindak lanjut, sehingga dapat diambil suatu keputusan atau kebijakan lebih lanjut mengenai rencana aksi/tindak lanjut tersebut.

## **2. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2018**

### **A. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat**

- 1) Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM Pusat

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dengan 1.796 responden pada 13 (tiga belas) unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat tahun 2018 menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **81,32** (delapan puluh satu koma tiga puluh dua). Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Badan POM Pusat mendapatkan kategori **B** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Baik**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Badan POM Pusat dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Unsur Pelayanan	2018
1	Persyaratan Pelayanan	81,60
2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	79,99
3	Waktu Pelayanan	76,30
4	Biaya/Tarif	76,17
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	78,90
6	Kompetensi Pelaksana	82,48
7	Perilaku Petugas	83,97
8	Penanganan Pengaduan	88,79
9	Sarana Prasarana	83,62
	<b>Nilai SKM</b>	<b>81,32</b>

## 2) Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar/Balai POM

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dengan 1.454 responden pada 31 (tiga puluh satu) unit kerja di lingkungan Balai Besar/Balai POM tahun 2018 menghasilkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **82,38** (delapan puluh dua koma tiga delapan). Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Balai Besar/Balai POM mendapat kategori **B** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Baik**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan Balai Besar/Balai POM dapat dilihat pada tabel berikut:

	Unsur Pelayanan	2018
1	Persyaratan Pelayanan	83,14
2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	81,46
3	Waktu Pelayanan	79,76
4	Biaya/Tarif	70,27
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	81,74
6	Kompetensi Pelaksana	83,06
7	Perilaku Petugas	86,46
8	Penanganan Pengaduan	92,05
9	Sarana Prasarana	83,48
	<b>Nilai SKM</b>	<b>82,38</b>

## B. Rekomendasi

- 1) Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (*service delivery*), yaitu:
  - a. Persyaratan;
  - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - c. Jangka waktu penyelesaian;

- d. Biaya/tarif;
  - e. Produk pelayanan;
  - f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- 2) Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.
  - 3) Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.
  - 4) Menindaklanjuti saran/ masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan.
  - 5) Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/ inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).
  - 6) Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

### **C. Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/ Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018**

#### a) Unit Pelayanan Publik – Pusat

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi rencana aksi/ tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018, seluruh unit pelayanan publik pusat di lingkungan Badan POM telah menyampaikan rencana aksi dan/atau tindak lanjut yang telah dilaksanakan, yaitu:

- 1) Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor
- 2) Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif
- 3) Direktorat Registrasi Obat
- 4) Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor
- 5) Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
- 6) Direktorat Pengawasan Kosmetik
- 7) Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
- 8) Direktorat Registrasi Pangan Olahan
- 9) Direktorat Standardisasi Pangan Olahan
- 10) Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang

- 11) Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru
- 12) Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan
- 13) Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional

b) Unit Pelayanan Publik - Balai Besar/Balai POM

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi rencana aksi/ tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018, seluruh unit pelayanan publik pada Balai/Balai Besar di lingkungan Badan POM telah menyampaikan rencana aksi, yaitu:

- |                                       |                                  |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| 1) Balai Besar POM di Banda Aceh      | 17) Balai Besar POM di Samarinda |
| 2) Balai Besar POM di Medan           | 18) Balai Besar POM di Mataram   |
| 3) Balai Besar POM di Pekanbaru       | 19) Balai Besar POM di Makassar  |
| 4) Balai Besar POM di Padang          | 20) Balai Besar POM di Manado    |
| 5) Balai Besar POM di Palembang       | 21) Balai Besar POM di Jayapura  |
| 6) Balai Besar POM di Serang          | 22) Balai POM di Batam           |
| 7) Balai Besar POM di Jakarta         | 23) Balai POM di Bengkulu        |
| 8) Balai Besar POM di Bandung         | 24) Balai POM di Jambi           |
| 9) Balai Besar POM di Semarang        | 25) Balai POM di Pangkalpinang   |
| 10) Balai Besar POM di Yogyakarta     | 26) Balai POM di Kupang          |
| 11) Balai Besar POM di Surabaya       | 27) Balai POM di Palu            |
| 12) Balai Besar POM di Pontianak      | 28) Balai POM di Gorontalo       |
| 13) Balai Besar POM di Palangka Raya  | 29) Balai POM di Kendari         |
| 14) Balai Besar POM di Banjarmasin    | 30) Balai POM di Ambon           |
| 15) Balai Besar POM di Denpasar       | 31) Balai POM di Manokwari       |
| 16) Balai Besar POM di Bandar Lampung |                                  |

Matriks rencana aksi/ tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 per unit pelayanan publik dapat dilihat pada lampiran.

Jakarta, Juli 2019  
Inspektur Utama,



**Dra. Reri Indriani, Apt., M.Si**

## Lampiran

### MATRIKS PEMANTAUAN TINDAK LANJUT TEMUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2018 UNIT PUSAT

#### 1. Direktorat Pengawasan Distribusi Pelayanan Obat NPP

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Standar pelayanan akan dipublikasikan di aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id. Selain itu, pendaftar juga dapat memanfaatkan media konsultasi baik secara tatap muka langsung melalui loket layanan konsultasi di Gedung E lantai 6 tiap hari Senin dan Kamis serta melalui <i>live chat</i> di aplikasi atau melalui email ke esertifikasicdob@gmail.com atau sertifikasi <a href="mailto:cdob@pom.go.id">cdob@pom.go.id</a>
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Sertifikasi CDOB:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Tarif pendaftaran mengacu pada Perka No.32 tahun 2017 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	Ruang pelayanan konsultasi telah dilengkapi pendingin ruangan, kursi, <i>printer</i> , <i>scanner</i> , air minum, permen
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan:	
	Ketepatan dalam pemenuhan <i>timeline</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah dilakukan pelayanan prima untuk mempercepat proses evaluasi permohonan</li> <li>• Telah dilakukan <i>desk CAPA</i> untuk mempercepat proses evaluasi CAPA</li> </ul>
	Penyeragaman pemahaman petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah dilakukan beberapa pendampingan pemeriksaan sertifikasi CDOB di Balai</li> <li>• Telah dilakukan training inspektur CDOB untuk petugas Balai</li> </ul>
	Komunikasi dengan pendaftar	Pendaftar dapat memanfaatkan media konsultasi baik secara tatap muka langsung melalui loket layanan konsultasi di Gedung E lantai 6 tiap hari Senin dan Kamis serta melalui <i>live chat</i> di aplikasi atau melalui email <a href="mailto:esertifikasicdob@gmail.com">esertifikasicdob@gmail.com</a> atau sertifikasi <a href="mailto:cdob@pom.go.id">cdob@pom.go.id</a>
	Penambahan Petugas	Tahun 2019 mendapatkan penambahan 1 CPNS untuk membantu kegiatan Sertifikasi CDOB
	Agar bila terdapat peraturan atau kebijakan baru hendaknya segera disosialisasikan kepada sarana distribusi agar kami memahami dan dapat menerapkan sesuai aturan terbaru	Telah dilakukan <i>regulatory assistance</i> berupa pelayanan prima dan <i>desk CAPA</i>
	Proses respon terhadap CAPA yang sudah di <i>submit</i> sebaiknya dilakukan dengan cara diskusi/tatap muka	

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	Akan mengembangkan survei kepuasan pelanggan secara mandiri
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

## 2. Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, Ekspor Impor NPP dan Zat Adiktif

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	-
	<b>Permohonan Analisa Hasil Pengawasan:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Biaya yang dibebankan kepada pengguna layanan sudah sesuai dengan PP No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan POM yaitu sebesar Rp. 250.000,- dan AHP berlaku selama 6 bulan. Biaya ini lebih murah dibanding dengan Surat Persetujuan Impor (SPI) Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor yang diterbitkan oleh Kemenkes dan SPI berlaku selama 3 bulan dan dapat diperpanjang 1 kali.
	<b>Pelayanan Surat Keterangan Impor:</b> (U3) Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan SKI Obat adalah 5 jam, lebih cepat dari SLA yang dijanjikan (8 jam). Waktu pelayanan di Gedung B sesuai waktu penerimaan permohonan melalui e-bpom. Namun layanan konsultasi atau pengaduan via email dan telepon diberikan selama jam kerja. Bahkan diluar jam kerja tetap dilayani jika evaluator SKI Obat masih ada di kantor.
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Biaya pelayanan SKI bahan baku obat sebesar Rp. 50.000,- per <i>item</i> dan SKI obat sebesar Rp. 100.000,- per <i>item</i> merupakan biaya paling rendah yang tercantum dalam PP No. 32 Tahun 2017 tentang PNBK.

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	<p><b>Pelayanan Persetujuan Iklan Obat:</b> (U3) Waktu Pelayanan</p>	<p>Waktu pelayanan sesuai Perka BPOM No. 8 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengawasan Periklanan Obat dan PerBPOM No. 27 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan BPOM adalah 60 HK (<i>clock on, clock off</i>). Hasil evaluasi pemenuhan <i>timeline</i> persetujuan iklan obat tahun 2018 adalah 99,31% memenuhi <i>timeline</i>. Sesuai agenda perubahan reformasi birokrasi akan dilakukan percepatan <i>timeline</i> persetujuan iklan obat menjadi 10 HK (Jalur Hijau), 15 HK (Jalur Kuning) dan 30 HK (Jalur Merah) dengan rencana implementasi tahun 2019.</p>
	<p>(U4) Biaya/Tarif Pelayanan</p>	<p>Biaya yang dibebankan kepada pengguna layanan sudah sesuai dengan PP No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu sebesar Rp.200.000,- per versi per iklan per produk.</p>
3	<p>Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.</p>	-
4	<p>Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan:</p>	-
	<p>Lebih cepat tanggap merespon pengaduan</p>	<p>Telah membuat email khusus untuk melayani konsultasi permohonan SKI Obat</p>
	<p>Dibuat jalur permohonan iklan variasi</p>	<p>Saat ini, sedang dilakukan pengembangan aplikasi persetujuan iklan obat (SIAPIK) dengan memberlakukan adanya jalur permohonan yaitu Jalur Merah, Jalur Kuning dan Jalur Hijau. Jalur Hijau akan mengakomodasi permohonan iklan variasi dengan perubahan minor untuk diproses persetujuan tanpa melalui rapat iklan.</p>
	<p>Jadwal rapat iklan agar tidak mundur dari jadwal yang ditetapkan</p>	<p>Rapat iklan diupayakan terselenggara sesuai jadwal yang dipublikasikan, namun apabila jadwal rapat dimundurkan waktunya, hal tersebut disebabkan karena jumlah iklan yang dievaluasi tidak memenuhi kuota. Untuk itu Iklan tetap diproses melalui mekanisme rapat internal Tim Penilai Iklan Obat BPOM</p>
	<p>Agar kedepan aplikasi SIAPIK dapat diakses via mobile phone</p>	<p>Saat ini, sedang dilakukan pengembangan aplikasi persetujuan iklan obat (SIAPIK) agar dapat diakses melalui <i>mobile phone</i></p>
	<p>Hendaknya ada <i>timeline</i> dan komitmen dari pihak BPOM untuk input hasil rapat iklan di SIAPIK <i>online</i> maksimal dalam berapa hari kerja setelah rapat iklan diselenggarakan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil rapat iklan di <i>input</i> segera setelah surat keputusan iklan disetujui oleh pimpinan</li> <li>• Hasil rapat dapat diinformasikan kepada pendaftar melalui layanan konsultasi yang telah disediakan</li> </ul>
	<p>Agar lebih dipercepat waktu dalam persetujuan iklan</p>	<p>Saat ini, sedang dilakukan pengembangan aplikasi persetujuan iklan obat (SIAPIK) dengan output surat menggunakan tanda tangan elektronik (TTE) sehingga mempercepat proses persetujuan iklan obat</p>

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	Agar lebih cepat tanggap merespon pengaduan	Saat ini, sedang dilakukan pengembangan aplikasi persetujuan iklan obat (SIAPIK) dengan menambahkan fitur <i>live chat</i> , sehingga pengguna yang sedang <i>online</i> dapat berkonsultasi secara langsung melalui aplikasi
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-
		<p>Telah dilakukan sosialisasi pada e-napza berupa <i>image slider</i> yang memuat kalimat: Hasil Survey Kepuasan Pelayanan Permohonan Analisa Hasil Pengawasan (AHP) 84,44 (BAIK).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pada Sistem e-bpom Hasil SKM Tahun 2018 akan diusulkan ke Pusdatin untuk ditampilkan di e-bpom.</li> <li>• Pada Sistem e-napza Hasil SKM Tahun 2018 telah ditampilkan dalam bentuk <i>image slider</i> di e-napza.</li> <li>• Pada sistem SIAPIK Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ditampilkan di website <a href="http://siapik.pom.go.id">http://siapik.pom.go.id</a> dan dapat diunduh secara mandiri oleh pengunjung situs. Selain itu, sosialisasi pun dilakukan dengan membuat artikel terkait hasil survey tersebut dan di tempel di majalah dinding Ditwas KMEI ONPPZA.</li> </ul>

### 3. Direktorat Registrasi Obat

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	-

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	<b>Registrasi Baru Obat Baru:</b> (U3) Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu pelayanan sesuai standar pelayanan</li> <li>• Sudah dijadwalkan <i>Duty Manager</i> oleh kepala seksi tiap hari Senin – Kamis</li> </ul>
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	-
	<b>Registrasi Baru Obat Generik:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	-
	<b>Registrasi Baru Produk Biologi:</b> (U3) Waktu Pelayanan	Telah diberikan <i>warning</i> berupa warna-warna pada <i>time line</i> untuk <i>notifikasi</i> evaluator
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	-
	(U8) Penanganan Pengaduan	Telah dijadwalkan <i>help desk</i> IT dan <i>help desk</i> evaluator tiap hari Senin-Jumat untuk merespon keluhan
	<b>Registrasi Ulang Obat Baru:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	Pada aplikasi <i>New Aero</i> telah disesuaikan dengan <i>checklist</i> persyaratan
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	
	(U3) Waktu Pelayanan	-
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	-
	(U6) Kompetensi Petugas	-
	(U7) Perilaku Petugas	Diberlakukan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> kepada petugas pelayanan
	(U8) Penanganan Pengaduan	-
	(U9) Sarana dan Prasarana	-
	<b>Registrasi Ulang Obat Generik:</b> (U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	-
	(U3) Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah diadakan <i>desk</i> konsultasi dan aplikasi <i>new aero</i> untuk mempercepat waktu penyelesaian evaluasi</li> <li>• Telah diadakan <i>Duty Manager</i> oleh Kepala Seksi tiap hari Senin-Jumat untuk mempercepat waktu penyelesaian evaluasi</li> </ul>
	<b>Registrasi Ulang Produk Biologi:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	-
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	-
	(U3) Waktu Pelayanan	Jadwal konsultasi buka tiap hari Senin - Kamis oleh pelayanan <i>duty manager</i> oleh kepala seksi untuk mempercepat <i>time line</i>
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	-
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	-
	(U7) Perilaku Petugas	Telah dilakukan <i>training</i> pelayanan publik
	(U9) Sarana dan Prasarana	-
	<b>Registrasi Variasi Obat Baru:</b> (U3) Waktu Pelayanan	-
	(U9) Sarana dan Prasarana	-
	<b>Registatras Variasi Obat Generik:</b> (U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	
	(U3) Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah dilakukan <i>desk</i> konsultasi untuk mempercepat <i>time line</i></li> </ul>

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Timeline</i> sudah termasuk waktu respon</li> <li>• Telah <i>ditunjuk</i> PIC FAQ <i>new aero</i></li> </ul>
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	-
	(U9) Sarana dan Prasarana	Telah disediakan wifi dengan koneksi kuat dan akan berkoordinasi dengan pusdatin terkait koneksi jaringan wifi melalui nota dinas.
	<b>Registrasi Variasi Produk Biologi:</b>	
	(U1) Persyaratan Pelayanan	-
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	Konsultasi bisa dilakukan dengan <i>online</i> FAQ ataupun melalui email masing-masing seksi
	(U3) Waktu Pelayanan	Telah diterapkan registrasi <i>online</i> (Saran responden : jam buka loket jangan lambat)
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	-
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	-
	(U9) Sarana dan Prasarana	Pelayanan sudah dikembangkan melalui aplikasi
	<b>Pra Registrasi Obat Baru:</b>	
	(U1) Persyaratan Pelayanan	-
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	Diskusi/konsultasi <i>online</i> bisa dilakukan melalui email <a href="mailto:obatbaru@yahoo.com">obatbaru@yahoo.com</a>
	(U3) Waktu Pelayanan	Dilakukan <i>desk</i> konsultasi untuk mempercepat <i>timeline</i>
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	-
	(U6) Kompetensi Petugas	-
	<b>Pra Registrasi Obat Generik:</b>	
	(U1) Persyaratan Pelayanan	Telah disediakan <i>checklist</i> persyaratan di loket dan persyaratan melalui aplikasi <i>online</i> telah disesuaikan <i>checklist</i>
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	Terus dilakukan pengembangan dan perbaikan system pada Aplikasi <i>New aero</i>
	(U3) Waktu Pelayanan	-
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	-
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	-
	(U9) Sarana dan Prasarana	-
	<b>Pra Registrasi Produk Biologi:</b>	
	(U1) Persyaratan Pelayanan	<i>Checklist</i> persyaratan telah disesuaikan dan disatukan dengan <i>checklist</i> Pra Registrasi Obat Baru
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	Registrasi <i>online stem cell</i> dapat dilayani melalui sistem aplikasi <i>new aero</i>
	(U3) Waktu Pelayanan	-
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	-
	(U7) Perilaku Petugas	-
	(U8) Penanganan Pengaduan	-
	<b>Penilaian Uji Klinik:</b>	
	(U1) Persyaratan Pelayanan	-
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	Akan dilakukan pengembangan sistem aplikasi elektronik penilaian uji klinik sehingga dapat memberikan <i>notifikasi</i> ke email industri
	(U3) Waktu Pelayanan	-
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	-
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	-
	(U6) Kompetensi Petugas	-
	(U9) Sarana dan Prasarana	-

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	<b>Penilaian Protokol Uji BE:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	-
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	-
	(U3) Waktu Pelayanan	Akan dilakukan pengembangan aplikasi elektronik protokol uji BE sehingga diharapkan mempercepat pelayanan
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	-
	<b>Penilaian Uji BE:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	Evaluasi dokumen masuk sesuai <i>checklist</i> , akan tetapi evaluasi dokumen di kelas disesuaikan dengan kebutuhan
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	-
	(U9) Sarana dan Prasarana	Telah disediakan wifi dengan koneksi kuat dan akan berkoordinasi dengan pusdatin terkait koneksi jaringan wifi melalui nota dinas.
	<b>Penilaian Obat Pemasukan Khusus:</b> (U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	Status dokumen terbaru dapat dilihat pada sistem
	(U3) Waktu Pelayanan	-
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Biaya telah ditentukan sesuai PP No. 32 Tahun 2017 tentang PNBPN di lingkungan BPOM. Permohonan SAS sudah melalui <i>online</i> sehingga <i>time line</i> dapat dipantau
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	-
	<b>Persetujuan CPP:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	-
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	-
	(U3) Waktu Pelayanan	-
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	-
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	-
	(U6) Kompetensi Petugas	Telah dilakukan perbaikan dan pelatihan layanan kepada petugas agar lebih teliti dalam memeriksa dokumen permohonan
	(U7) Perilaku Petugas	-
	(U8) Penanganan Pengaduan	-
	(U9) Sarana dan Prasarana	-
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	Akan terus ditingkatkan dengan koordinasi dengan Biro Umum terkait peningkatan sarana dan prasarana
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan:	
	<b>Registrasi Baru Obat Baru:</b> Memiliki Duty Manager yang mendengar keluhan industri	<i>Duty manager</i> sudah terjadwalkan tiap hari Senin-Kamis
	Dedicated personel dan system yang lebih robust untuk system online	IT sudah memenuhi kompetensi sebagai jabatan pranata komputer dan sudah terjadwalkan <i>help desk</i> IT tiap hari Senin-Jumat di loket registrasi obat

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	Sarana computer untuk mengisi kuota Aero diperbanyak	Sudah tidak dilakukan pengisian kuota <i>Aero</i> karena semua <i>submit</i> dokumen registrasi dilakukan secara <i>online</i> melalui <i>new-aero</i>
	<b>Registrasi Baru Obat Generik:</b> Konsultasi lebih sering diadakan	Sudah dijadwalkan <i>duty manager</i> oleh kepala seksi tiap hari Senin-Kamis
	Agar ada notifikasi email industry terkait proses registrasi	Telah diberikan notifikasi email industri
	Waktu evaluasi lebih dipercepat	Telah dilakukan percepatan melalui <i>desk</i> konsultasi registrasi obat
	Agar disediakan tissue dan sabun di toilet gedung B	Diinfokan ke biro umum melalui nota dinas terkait sarana dan prasarana pelayanan
	<b>Registrasi Baru Produk Biologi:</b> Agar ditambah <i>charger handphone</i> dan sarana air minum	Telah diadakan <i>charge handphone</i> dan <i>dispenser</i> air minum
	<b>Registrasi Ulang Obat Generik:</b> Peningkatan layanan new aero terutama validasi zat aktif dan zat tambahan	Telah dilakukan validasi setiap hari oleh evaluator dan dijadwalkan <i>help desk</i> setiap hari untuk menampung dan menyelesaikan masalah validasi
	Komputer pengisian kuota aero diperbaiki	Sudah tidak dilakukan pengisian kuota <i>Aero</i> setelah implementasi penuh aplikasi <i>new Aero</i>
	<b>Registrasi Variasi Obat Baru:</b> <i>Cheklis</i> dokumen lebih transparan dan sesuai kebutuhan	<i>Cheklis</i> telah disediakan di loket dan disesuaikan pula untuk <i>cheklist</i> di aplikasi
	Kepastian jam pelayanan loket	Jam pelayanan loket tercantum di standar pelayanan
	Perlu pelatihan evaluator baru	Telah dilakukan pelatihan evaluator
	Email dari pendaftar agar dibalas	Telah ditugaskan PIC untuk monitoring email penilaian obat
	<b>Registatras Variasi Obat Generik:</b> Agar NIE yang telah terbit diinformasikan ke email pendaftar	NIE untuk aplikasi <i>online</i> sudah dilakukan <i>notifikasi</i> ke email industri dan sudah menggunakan tanda tangan elektronik (TTE)
	Agar pengaduan ditanggapi lebih cepat	Pengaduan bisa langsung ditangani melalui <i>duty manager</i> atau <i>help desk</i> di loket setiap hari layanan
	<b>Registrasi Variasi Produk Biologi:</b> Evaluator agar lebih menghargai regulator officer dan menghindari bicara dengan intonasi tinggi	Telah dilakukan pelatihan pelayanan publik
	<b>Pra Registrasi Obat Baru:</b> Hendaknya pertanyaan melalui email dapat dijawab dalam waktu maksimal 1 minggu	Telah ditugaskan PIC untuk monitor email penilaian
	Agar komputer untuk kuota aero ditambah agar tidak antri	Pengisian kuota <i>Aero</i> telah ditiadakan karena registrasi <i>online</i>
	<b>Penilaian Obat Pemasukan Khusus:</b> Agar disediakan ruang khusus dalam pengajuan SAS, jangan disatukan dengan registrasi, agar tidak <i>crowded</i>	SAS telah dilakukan pelayanan <i>online</i> melalui aplikasi elektronik
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem	Telah menyelenggarakan <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) dengan industri

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	

#### 4. Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Persetujuan Rencana Induk Pembangunan:</b>	Sejak Juni 2018 telah dihilangkan layanan publik Persetujuan RIP
	<b>Inspeksi Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB):</b> (U3) Waktu Pelayanan	Sertifikasi CPOB sejak November 2018 sudah menggunakan sistem <i>online</i> sehingga diharapkan waktu pelayanan lebih optimal
	<b>Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama:</b> (U3) Waktu Pelayanan	Untuk meningkatkan dan mempercepat proses pelayanan Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama, direncanakan tahun 2019 akan dilakukan asistensi/ <i>desk</i> dengan Industri Farmasi (IF)
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Penetapan biaya/tarif pelayanan sudah mengacu pada PP 31/2017
	<b>Surat Keterangan Sertifikat CPOB:</b> (U3) Waktu Pelayanan	Surat keterangan Sertifikat CPOB dengan waktu pelayanan 2 hari kerja, di usulkan/ direncanakan akan menggunakan TTE (sebagaimana pelayanan SKI/SKE pada komoditi lain) sehingga diharapkan waktu pelayanan menjadi lebih cepat, yaitu 1HK
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Penetapan biaya/tarif pelayanan sudah mengacu pada PP 31/2017
	<b>Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	-
	(U3) Waktu Pelayanan	-
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Penetapan biaya/tarif pelayanan sudah mengacu pada PP 31/2017
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	-
	(U9) Sarana dan Prasarana	-
	<b>Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Penetapan biaya/tarif pelayanan sudah mengacu pada PP No 31 tahun 2017. Disebutkan tarif evaluasi CAPA inspeksi Luar Negeri sebesar 5.000.000,-, disesuaikan dengan tugas evaluasi CAPA yang diserahkan, nilai tersebut sudah cukup memadai
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	-
	<b>Layanan Jasa Evaluasi CAPA Hasil Inspeksi Sarana Impor:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	Menyampaikan format CAPA yang akan disusun oleh Industri Farmasi di Luar Negeri (dilampirkan dalam surat)

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	-
	(U3) Waktu Pelayanan	Direncanakan tahun 2020, akan menggunakan sistem aplikasi (untuk keseluruhan proses evaluasi DPI, inspeksi Luar Negeri termasuk penjadwalan evaluasi CAPA), yang dilengkapi dengan monitoring <i>timeline</i>
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Penetapan biaya/tarif pelayanan sudah mengacu pada PP No 31 tahun 2017. Disebutkan tarif evaluasi CAPA inspeksi Luar Negeri sebesar 5.000.000,-, disesuaikan dengan tugas evaluasi CAPA yang diserahkan, nilai tersebut sudah cukup memadai
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	-
	(U6) Kompetensi Petugas	-
	(U8) Penanganan Pengaduan	Telah tersedia media komunikasi untuk penyampaian pengaduan (kotak pengaduan) di gedung pelayanan publik, namun demikian pemanfaatan kotak pengaduan tersebut belum maksimal oleh Industri Farmasi → peningkatan <i>awareness</i> oleh Petugas pelayanan publik
	(U9) Sarana dan Prasarana	-
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	<p>Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan:</p> <p>Persyaratan layanan lebih diperjelas</p> <p>Lebih efisien dan efektif (konsultasi lebih baik dengan email), diharapkan publik ada nomor atrian, pengajuan RIP dan Sertifikasi dapat dilakukan secara <i>online</i></p> <p><i>Feedback</i> evaluasi CAPA dirasakan cukup lama</p> <p>Personil agar lebih jelas dalam memberikan informasi, informasi yang diberikan tidak berbeda-beda walaupun disampaikan oleh personil yang berbeda</p> <p>Disediakan penanganan pengaduan</p>	<p>Telah dilakukan sosialisasi tentang penilaian pemenuhan CPOB terhadap fasilitas produksi obat yang akan diimpor, yang diselenggarakan di Surabaya, Bandung dan Jakarta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jadwal konsultasi sudah dapat dilakukan melalui email (sejak tahun 2018)</li> <li>• Pengajuan RIP sudah dihapuskan dari layanan sedangkan untuk Sertifikasi CPOB, sejak November 2018 sudah dapat dilakukan secara <i>online</i> (melalui e-sertifikasi CPOB)</li> <li>• Telah disusun Perka, tiap tahapan telah ditetapkan <i>timeline</i></li> <li>• Telah ditunjuk personil Khusus untuk melakukan monitoring <i>timeline</i></li> </ul> <p>Personil yang ditugaskan untuk Petugas Pelayanan Publik adalah Petugas yang telah didukung sarana prasarana berupa <i>online</i> sistem dengan <i>timeline</i> proses yang lebih cepat mendapatkan Pelatihan CPOB (dasar dan lanjutan) sehingga sudah dapat dipastikan kompetensinya. Namun demikian, untuk menambah jumlah SDM yang kompeten, akan dilakukan kegiatan peningkatan kompetensi</p> <p>Telah tersedia media komunikasi untuk penyampaian pengaduan (kotak pengaduan) di gedung pelayanan publik, namun demikian pemanfaatan kotak pengaduan tersebut belum maksimal oleh Industri Farmasi → peningkatan <i>awareness</i> oleh Petugas pelayanan publik</p>

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	Tempat untuk <i>desk consul</i> dibuat lebih nyaman	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan diskusi CAPA (bila diperlukan), masih menggunakan ruangan pada Gedung E (bukan gedung layanan publik) karena keterbatasan ruangan diskusi yang digunakan bersama-sama dengan UPP lain, sehingga apabila akan menggunakan ruangan di gedung layanan publik, hal ini justru dapat menghambat dan memperlama penyelesaian proses evaluasi CAPA (karena proses antrian ruangan). Serta, mengingat kegiatan diskusi bersifat "<i>confidential</i>", ruangan yang digunakan bersama-sama dengan UPP lain tanpa penyekat yang kedap, dapat menimbulkan ketidaknyaman bagi Industri Farmasi</li> <li>• Direncanakan tahun 2020, akan menggunakan sistem aplikasi (untuk keseluruhan proses : evaluasi DPI, inspeksi Luar Negeri (dan penjadwalan), evaluasi CAPA), yang dilengkapi dengan monitoring <i>timeline</i>.</li> </ul>
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

## 5. Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.	Pembuatan infografis pelayanan penerbitan SKI / SKE yang nanti nya ditaruh di area pelayanan dan media sosial.
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>SKI:</b> (U3) Waktu Layanan	Akan dilakukan <i>desk</i> CAPA secara rutin dan sudah masuk dalam DIPA TA 2019
	(U4) Biaya/Tarif Layanan	-
	(U5) Kesesuaian Produk Layanan	-
	(U8) Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengoptimalkan dan mensosialisasikan penggunaan berbagai sarana untuk penanganan pengaduan melalui email, telepon, wa, serta media sosial.</li> </ul>

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatihan Penanganan Pengaduan/ Keluhan Pelanggan (<i>Training Handling Customer Complaint</i>)</li> </ul>
	<b>SKE:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	-
	<b>SAS:</b> (U5) Kesesuaian Produk Layanan	-
	<b>RIP:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	-
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan	
	Petugas loket kurang komunikatif dan security/petugas antriannya sangat kaku dan kurang kerjasama	Pelatihan komunikasi yang efektif
	Perlu SDM yang khusus menangani sistem e-registrasi	Penambahan SDM (PNS dan Pramubakti)
	Mohon agar bisa disosialisasikan alur untuk mendapatkan sertifikat CPOTB dari mulai pengajuan pertama hingga pada tahap apa saja dana kapan pihak industri harus mengajukan IOT ke Kemenkes	Akan dilakukan sosialisasi Pedoman Operasional Petunjuk Pelaksanaan (POPP) CPOTB edisi 2015 yang mengatur Sistem Tata Udara (STU) untuk Industri Obat Tradisional (IOT) dan Panduan Penyusunan Tata Letak Ruang dan STU dalam rangka pengajuan Rencana Induk Pendirian (RIP)
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

## 6. Direktorat Pengawasan Kosmetik

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standar pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik sedang dalam proses pembuatan dan akan dilakukan rapat pembahasan internal bersama unit teknis lain pada Februari 2019 (Minggu ke 2)</li> <li>• Akan dilakukan koordinasi dengan Pusdatin untuk melakukan <i>upload</i> dokumen Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik setelah selesai pembuatannya</li> </ul>
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	<b>SKI/ SKE:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Berdasarkan Peraturan pemerintah No. 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM telah tercantum biaya layanan SKI dilakukan per shipment untuk tiap item produk.
	<b>Penerbitan Importir Produsen Bahan Berbahaya:</b> (U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi e-sertifikasi ke pelaku usaha dan petugas di daerah. Telepon/HP khusus pelayanan sertifikasi</li> <li>• Standar pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik sedang dalam proses pembuatan dan akan dilakukan rapat pembahasan internal bersama unit teknis lain pada Februari 2019 (Minggu ke 2)</li> <li>• Akan dilakukan koordinasi dengan Pusdatin untuk melakukan <i>upload</i> dokumen Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik setelah selesai pembuatannya</li> <li>• <i>Notifikasi</i> pemberitahuan bahwa SKE telah selesai ditandatangani dimulai bulan Februari 2019. Email perusahaan bisa dilihat melalui pengajuan SKE yang bersangkutan</li> <li>• Direktorat Pengawasan Kosmetik telah melakukan kegiatan Sosialisasi Tata Laksana Pelayanan Publik SKI/SKE bagi Pelaku Usaha terkait perubahan regulasi importasi kosmetik berdasarkan Perka BPOM No. 29 dan 30 tahun 2017 pada tanggal 12 Juli 2018 di Jakarta dan 19 November 2018 di Surabaya</li> </ul>
	(U3) Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desk</i> denah di pusat dan daerah</li> <li>• Akan dibuat nota dinas dari Direktorat Pengawasan Kosmetik ke Kepala Pusdatin untuk tindak lanjut permintaan implementasi Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada SKE Kosmetik di tahun 2019</li> <li>• Berdasarkan Peraturan Kepala BPOM No. 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan BPOM, Anak Lampiran I.11, waktu pelayanan IP-B2 adalah 3 hari (setelah berkas dinyatakan lengkap). Jangka waktu 3 hari untuk layanan IPB2 sudah cukup rasional mengingat evaluasi dilakukan secara bertahap mulai dari evaluator (staf) hingga Kasubdit dan ditandatangani (cap basah) oleh Direktur.</li> </ul>
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Berdasarkan Peraturan pemerintah No. 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM telah tercantum biaya layanan SKI dilakukan per <i>shipment</i> untuk tiap item produk. Berdasarkan Perka BPOM No. 30 tahun 2017 Pasal 23 ayat 2 diatur tentang pembatasan perbaikan data saat pengajuan SKI agar importir dapat sungguh-sungguh melakukan pengajuan SKI sesuai ketentuan sehingga perlu

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
		ditetapkan aturan tersebut
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	-
	(U7) Perilaku Petugas	-
	<b>Pengurusan Angka Pengenal Importir Produsen:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah dibuat <i>leaflet</i> persyaratan permohonan SKI dan SKE, serta form <i>checklist</i> persyaratan yang dapat diambil di loket pelayanan gedung B lantai 4 (untuk form <i>checklist</i> persyaratan dapat diminta melalui email pelayanan <a href="mailto:eksimkel.kos@gmail.com">eksimkel.kos@gmail.com</a>)</li> <li>• Pembuatan draft lampiran terkait ketentuan dalam persyaratan pengajuan SKI, yaitu ketentuan terkait pengujian mikroba dan logam berat (Surat Edaran Deputi tentang cemaran mikroba dan logam berat diprint perkecil)</li> </ul>
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi e-sertifikasi ke pelaku usaha dan petugas di daerah. Telepon/HP khusus pelayanan sertifikasi</li> <li>• Standar pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik sedang dalam proses pembuatan dan akan dilakukan rapat pembahasan internal bersama unit teknis lain pada Februari 2019 (Minggu ke 2)</li> <li>• Akan dilakukan koordinasi dengan Pusdatin untuk melakukan <i>upload</i> dokumen Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik setelah selesai pembuatannya</li> <li>• <i>Notifikasi</i> pemberitahuan bahwa SKE telah selesai ditandatangani dimulai bulan Februari 2019. Email perusahaan bisa dilihat melalui pengajuan SKE yang bersangkutan</li> <li>• Direktorat Pengawasan Kosmetik telah melakukan kegiatan Sosialisasi Tata Laksana Pelayanan Publik SKI/SKE bagi Pelaku Usaha terkait perubahan regulasi importasi kosmetik berdasarkan Perka BPOM No. 29 dan 30 tahun 2017 pada tanggal 12 Juli 2018 di Jakarta dan 19 November 2018 di Surabaya</li> </ul>
	(U3) Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desk</i> denah di pusat dan daerah</li> <li>• Akan dibuat nota dinas dari Direktorat Pengawasan Kosmetik ke Kepala Pusdatin untuk tindak lanjut permintaan implementasi Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada SKE Kosmetik di tahun 2019</li> <li>• Berdasarkan Peraturan Kepala BPOM No. 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan BPOM, Anak Lampiran I.11, waktu pelayanan IP-B2 adalah 3 hari (setelah berkas dinyatakan lengkap). Jangka waktu 3 hari untuk layanan IPB2 sudah cukup rasional mengingat evaluasi dilakukan secara bertahap mulai dari evaluator (staf) hingga Kasubdit dan ditandatangani (cap basah) oleh Direktur.</li> </ul>

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Berdasarkan Peraturan pemerintah No. 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM telah tercantum biaya layanan SKI dilakukan per <i>shipment</i> untuk tiap item produk.
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	-
	(U6) Kompetensi Petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saat ini sudah berjalan untuk evaluasi keluhan pelanggan setiap 3 bulan. Selain itu, komunikasi aktif evaluator dan atasan dibuat dalam grup <i>WhatsApp</i> sehingga setiap ada permasalahan dapat langsung didiskusikan dan disosialisasikan melalui grup tersebut agar semua evaluator memiliki persamaan persepsi dan dapat memberikan pelayanan yang sama</li> <li>Sistem <i>briefing</i> tiap minggu dan <i>morning briefing</i> tiap bulan (di awal pekan) akan dilakukan mulai bulan Februari 2019</li> </ul>
	(U9) Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ruang khusus di gedung yanblik, perbaikan sistem e-sertifikasi dengan penyediaan fitur <i>draft</i> dan konsultasi (<i>chat</i>), digitalisasi konsumen</li> <li>Nota dinas ke pusdatin untuk perbaikan sistem pengajuan e-sertifikasi</li> </ul>
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: Untuk layanan konsultasi CPKB dan SKI/SKE lewat telepon sulit dihubungi	Saat ini terdapat nomor kontak kantor BPOM Gedung B lantai 4 di 021-4244691/42883309/42883462 ext 1321/1323. Selain melalui telpon, layanan pengaduan juga dilakukan melalui email pelayanan SKI/SKE yaitu <a href="mailto:eksimkel.kos@gmail.com">eksimkel.kos@gmail.com</a>
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

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

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses	-

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	
2	<p>Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.</p> <p><b>Obat Tradisional Daftar Baru <i>Low Risk</i>:</b> (U2)Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan</p> <p>(U3) Waktu Layanan</p> <p>(U4) Biaya/Tarif Layanan</p> <p>(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan</p> <p><b>Obat Tradisional Daftar Baru <i>High Risk</i>:</b> (U2)Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan</p> <p>(U3) Waktu Layanan</p>	<p>Informasi mengenai proses registrasi Obat Tradisional selain tersedia di dalam <i>website</i> Badan POM juga telah disediakan di loket pelayanan dalam bentuk brosur atau <i>banner</i> antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brosur yang berisi informasi tentang persyaratan registrasi, alur pendaftaran, jalur evaluasi</li> <li>• Alur e –tracking</li> <li>• Alur e-reg daftar ulang</li> <li>• Alur e-reg produk <i>Low Risk</i></li> </ul> <p>• Terkait loket pelayanan telah sesuai yang tercantum pada PerKa Badan POM No. 27 tahun 2018 tentang standar pelayanan publik di lingkungan Badan POM (Loket 08.30-16.00, konsultasi 09.00-16.00)</p> <p>• Meningkatkan kedisiplinan dan komitmen petugas pelayanan publik.</p> <p>• Revisi peraturan Kriteria dan Tata laksana pendaftaran obat tradisional dan suplemen kesehatan.</p> <p>• Pengembangan Surat Keputusan dengan Tanda Tangan secara Elektronik (TTE) untuk registrasi baru, registrasi variasi, registrasi ulang dan ekspor eksis.</p> <p>• Direncanakan intensifikasi penyelesaian berkas pendaftaran pada tahun 2019 (dilaksanakan 26 kali)</p> <p>• Direncanakan dilakukan rapat penilaian keamanan OT dan SK bersama tim ahli sebanyak 10 kali</p> <p>• Permohonan penambahan jumlah SDM</p> <p>Biaya pendaftaran telah disesuaikan dengan mengacu pada PP 48 Tahun 2010 tentang biaya PNBPN yang berlaku di Badan POM.</p> <p>Informasi perihal jenis pelayanan telah ada di loket pendaftaran berupa informasi dipapan pengumuman, <i>banner</i> dan poster serta informasi tentang layanan yang tercantum di <i>website</i></p> <p>Informasi mengenai proses registrasi Obat Tradisional selain tersedia di dalam <i>website</i> Badan POM juga telah disediakan di loket pelayanan dalam bentuk brosur atau <i>banner</i> antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brosur yang berisi informasi tentang persyaratan registrasi, alur pendaftaran, jalur evaluasi</li> <li>• Alur e-tracking</li> <li>• Alur e-reg daftar ulang</li> <li>• Alur e-reg produk <i>lowrisk</i></li> </ul> <p>• Terkait loket pelayanan telah sesuai yang tercantum pada PerKa Badan POM No. 27 tahun 2018 tentang standar pelayanan publik di lingkungan Badan POM (Loket 08.30-16.00, konsultasi 09.00-16.00)</p>

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan kedisiplinan dan komitmen petugas pelayanan publik.</li> <li>• Revisi peraturan Kriteria dan Tata laksana pendaftaran obat tradisional dan suplemen kesehatan.</li> <li>• Pengembangan Surat Keputusan dengan Tanda Tangan secara Elektronik (TTE) untuk registrasi baru, registrasi variasi, registrasi ulang dan ekspor eksis.</li> <li>• Direncanakan intensifikasi penyelesaian berkas pendaftaran pada tahun 2019 (dilaksanakan 26 kali)</li> <li>• Direncanakan dilakukan rapat penilaian keamanan OT dan SK bersama tim ahli sebanyak 10 kali</li> <li>• Permohonan penambahan jumlah SDM</li> </ul>
	(U4) Biaya/Tarif Layanan	Biaya pendaftaran telah disesuaikan dengan mengacu pada PP 48 Tahun 2010 tentang biaya PNBPN yang berlaku di Badan POM.
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	Informasi perihal jenis pelayanan telah ada di loket pendaftaran berupa informasi dipapan pengumuman, <i>banner</i> dan poster serta informasi tentang layanan yang tercantum di <i>website</i>
	<b>Obat Tradisional Daftar Ulang:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	Biaya pendaftaran telah disesuaikan dengan mengacu pada PP 48 Tahun 2010 tentang biaya PNBPN yang berlaku di Badan POM.
	<b>Obat Tradisional Daftar Variasi:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	Biaya pendaftaran telah disesuaikan dengan mengacu pada PP 48 Tahun 2010 tentang biaya PNBPN yang berlaku di Badan POM.
	<b>SK dan Kuasi Daftar Baru:</b> (U3) Waktu Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terkait loket pelayanan telah sesuai yang tercantum pada PerKa Badan POM No. 27 tahun 2018 tentang standar pelayanan publik di lingkungan Badan POM (Loket 08.30-16.00, konsultasi 09.00-16.00)</li> <li>• Meningkatkan kedisiplinan dan komitmen petugas pelayanan publik.</li> <li>• Revisi peraturan Kriteria dan Tata laksana pendaftaran obat tradisional dan suplemen kesehatan.</li> <li>• Pengembangan Surat Keputusan dengan Tanda Tangan secara Elektronik (TTE) untuk registrasi baru, registrasi variasi, registrasi ulang dan ekspor eksis.</li> <li>• Direncanakan intensifikasi penyelesaian berkas pendaftaran pada tahun 2019 (dilaksanakan 26 kali)</li> <li>• Direncanakan dilakukan rapat penilaian keamanan OT dan SK bersama tim ahli sebanyak 10 kali</li> <li>• Permohonan penambahan jumlah SDM</li> </ul>
	(U4) Biaya/Tarif Layanan	Biaya pendaftaran telah disesuaikan dengan mengacu pada PP 48 Tahun 2010 tentang biaya PNBPN yang berlaku di Badan POM.
	(U9) Sarana dan Prasarana	Tetap menjaga keamanan dan kenyamanan sarana/prasarana
	<b>SK dan Kuasi Daftar Ulang:</b> (U3) Waktu Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terkait loket pelayanan telah sesuai yang tercantum pada PerKa Badan POM No. 27 tahun 2018 tentang standar pelayanan publik di lingkungan Badan POM (Loket 08.30-16.00, konsultasi 09.00-16.00)</li> </ul>

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan kedisiplinan dan komitmen petugas pelayanan publik.</li> <li>• Revisi peraturan Kriteria dan Tata laksana pendaftaran obat tradisional dan suplemen kesehatan.</li> <li>• Pengembangan Surat Keputusan dengan Tanda Tangan secara Elektronik (TTE) untuk registrasi baru, registrasi variasi, registrasi ulang dan ekspor eksis.</li> <li>• Direncanakan intensifikasi penyelesaian berkas pendaftaran pada tahun 2019 (dilaksanakan 26 kali)</li> <li>• Direncanakan dilakukan rapat penilaian keamanan Obat Tradisional dan SK bersama tim ahli sebanyak 10 kali</li> <li>• Permohonan penambahan jumlah SDM</li> </ul>
	(U4) Biaya/Tarif Layanan	Biaya pendaftaran telah disesuaikan dengan mengacu pada PP 48 Tahun 2010 tentang biaya PNBPN yang berlaku di Badan POM.
	<b>SK dan Kuasi Daftar Variasi:</b> (U3) Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terkait loket pelayanan telah sesuai yang tercantum pada PerKa Badan POM No. 27 tahun 2018 tentang standar pelayanan publik di lingkungan Badan POM (Loket 08.30-16.00, konsultasi 09.00-16.00)</li> <li>• Meningkatkan kedisiplinan dan komitmen petugas pelayanan publik.</li> <li>• Revisi peraturan Kriteria dan Tata laksana pendaftaran obat tradisional dan suplemen kesehatan.</li> <li>• Pengembangan Surat Keputusan dengan Tanda Tangan secara Elektronik (TTE) untuk registrasi baru, registrasi variasi, registrasi ulang dan ekspor eksis.</li> <li>• Direncanakan intensifikasi penyelesaian berkas pendaftaran pada tahun 2019 (dilaksanakan 26 kali)</li> <li>• Direncanakan dilakukan rapat penilaian keamanan Obat Tradisional dan SK bersama tim ahli sebanyak 10 kali</li> <li>• Permohonan penambahan jumlah SDM</li> </ul>
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Biaya pendaftaran telah disesuaikan dengan mengacu pada PP 48 Tahun 2010 tentang biaya PNBPN yang berlaku di Badan POM.
	<b>Obat Tradisional, SK dan Kuasi Khusus Ekspor:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Biaya pendaftaran telah disesuaikan dengan mengacu pada PP 48 Tahun 2010 tentang biaya PNBPN yang berlaku di Badan POM.
	<b>Kosmetik Daftar Baru:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi mengenai suatu kebijakan dicantumkan pada website dan papan pengumuman loket.</li> <li>• Sosialisasi terkait peraturan terkini melalui coaching clinic, bimbingan teknis</li> </ul>
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi prosedur notifikasi kosmetika dicantumkan pada website, banner, leaflet, dan audiovisual (e-kiosk)</li> <li>• Tambahan data untuk Loket A dapat diserahkan melalui Loket C untuk tambahan data yang tidak memerlukan verifikasi dokumen</li> </ul>
	(U3) Waktu Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diberlakukan sistem pendaftaran antrian loket</li> </ul>

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
		<p>melalui google form sehingga jumlah pelaku usaha yang melakukan konsultasi ke Loker D dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelaku usaha dan waktu konsultasi untuk masing-masing pelaku usaha lebih optimal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah dibuat jadwal petugas loket dan penggantinya serta waktu pelayanan tetap buka pada jam istirahat</li> <li>• Dilakukan intensifikasi data permohonan notifikasi</li> <li>• Dilakukan penyesuaian waktu layanan loket untuk penyelesaian berkas</li> <li>• Dilakukan kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik/ desk konsultasi</li> </ul>
	(U4) Biaya/Tarif Layanan	Biaya pendaftaran telah disesuaikan dengan mengacu pada PP No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Taris atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	-
	(U9) Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diberlakukan sistem pendaftaran antrian loket melalui google form sehingga jumlah pelaku usaha yang melakukan konsultasi ke Loker D dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelaku usaha dan waktu konsultasi untuk masing-masing pelaku usaha lebih optimal</li> <li>• Telah disediakan 3 (tiga) buah komputer dan sedang dilakukan perbaikan 1 unit lainnya</li> <li>• Perlu dilakukan koordinasi untuk perbaikan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kenyamanan pelaku usaha</li> <li>• Dilakukan penambahan line telepon untuk konsultasi</li> </ul>
	<b>Kosmetik Daftar Ulang:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	Biaya pendaftaran telah disesuaikan dengan mengacu pada PP No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Taris atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM
	<b>Penilaian Uji Klinik OT, SK, dan Kos:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi persyaratan pengajuan protokol uji pra klinik/uji klinik dicantumkan dalam brosur, infografis, dipasang di website Asrot, loket, dan ditayangkan di TV loket</li> <li>• Membuat/menyusun sistem aplikasi pengajuan uji praklinik/klinik secara online</li> <li>• Usulan review/revisi peraturan ke Direktorat Standardisasi OT,SK,Kos</li> </ul>
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi prosedur pelayanan dicantumkan dalam brosur, infografis, dipasang di website Asrot, loket, dan ditayangkan di TV loket</li> <li>• Membuat/menyusun sistem aplikasi pengajuan uji praklinik/klinik secara online</li> </ul>
	(U3) Waktu Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan konsultasi melalui on call dan diinformasikan untuk mengirimkan materi konsultasi terlebih dahulu melalui email sehingga layanan konsultasi berjalan lebih efektif</li> <li>• Rencana sistem pengajuan dokumen uji praklinik/klinik secara elektronik</li> </ul>
	(U4) Biaya/Tarif Layanan	Biaya pendaftaran telah disesuaikan dengan mengacu pada PP No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Taris atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	Pelayanan konsultasi melalui <i>on call</i> dan diinformasikan untuk mengirimkan materi konsultasi terlebih dahulu

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
		melalui email sehingga layanan konsultasi berjalan lebih efektif
	(U6) Kompetensi Petugas	Perlu adanya pelatihan uji praklinik/klinik secara berkala untuk terus mengupdate kompetensi
	(U7) Perilaku Petugas	Perlu adanya pelatihan pelayanan prima yang lebih spesifik dan <i>brifieng</i> secara berkala untuk peningkatan kualitas perilaku petugas layanan
	(U8) Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan prosedur pelayanan</li> <li>• Membuat layanan pengaduan langsung ke Direktur melalui WhatsApp</li> </ul>
	(U9) Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencana area/ruang konsultasi untuk uji praklinik/klinik di loket</li> <li>• Dilakukan koordinasi untuk perbaikan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kenyamanan pelaku usaha (Wi-fi, toilet, lahan parkir)</li> </ul>
	<b>Registrasi Iklan Obat Tradisional:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	Biaya pendaftaran telah disesuaikan dengan mengacu pada PP No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Taris atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM
	<b>Registrasi Iklan SK:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	Biaya pendaftaran telah disesuaikan dengan mengacu pada PP No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Taris atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diberlakukan sistem pendaftaran antrian loket melalui google form sehingga jumlah pelaku usaha yang melakukan konsultasi ke Loket D dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelaku usaha dan waktu konsultasi untuk masing-masing pelaku usaha lebih optimal</li> <li>• Telah disediakan 2 (dua) buah komputer dan sedang dilakukan perbaikan 2 unit lainnya</li> <li>• Perlu dilakukan koordinasi untuk perbaikan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kenyamanan pelaku usaha</li> </ul>
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan:	
	<b>Obat Tradisional Daftar Baru Low Risk:</b> Untuk layanan konsultasi mohon dibatasi waktunya untuk setiap perusahaan, agar tidak menunggu terlalu lama.	Terkait layanan konsultasi, sedang dikembangkan layanan konsultasi <i>online (chat online)</i> sehingga diharapkan dapat mengurangi antrian konsultasi di loket layanan publik
	<b>Obat Tradisional Daftar Baru High Risk:</b> Biaya tarif untuk standar UKM agar disesuaikan	Sedang dikembangkan fitur PNBPN 50 % bagi UMKM pada sistem ASROT
	<b>Obat Tradisional Daftar Ulang:</b> Pengambilan Nomor Izin Edar dipercepat.	Sedang dikembangkan fitur persetujuan dengan TTE dan 2D <i>barcode</i> sehingga izin edar dapat langsung di <i>download</i> dari sistem ASROT dan pelaku usaha tidak perlu mengambil izin edar ke loket
	<b>Obat Tradisional Daftar Variasi:</b> Konsultasi yang cukup lama mohon di persingkat	Terkait layanan konsultasi, sedang dikembangkan layanan konsultasi <i>online (chat online)</i> sehingga diharapkan dapat mengurangi antrian konsultasi di loket layanan publik
	<b>Suplemen Kesehatan dan Kuasi Daftar Ulang:</b>	Sedang dikembangkan sistem evaluasi khusus untuk produk dengan komposisi sederhana dengan

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	<p>Layanan dipermudah dan dipercepat tanpa mengurangi esensi standar keilmuan</p> <p><b>Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan Dan Kuasi Khusus Ekspor:</b> Proses evaluasi lebih teliti dan lengkap agar tidak revisi berkali kali</p>	<p>simplifikasi persyaratan dan pengurangan <i>timeline</i> sehingga dapat mempercepat terbitnya izin edar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dilaksanakan <i>in house training</i> dalam rangka peningkatan kompetensi SDM yang merupakan kegiatan rutin tahunan</li> <li>• Diadakan <i>morning briefing</i> bagi evaluator untuk <i>update</i> informasi tentang peraturan, kebijakan dan perkembangan terkini sehingga diharapkan dapat meminimalisir <i>gap</i> kompetensi antar evaluator dan meningkatkan ketelitian</li> </ul>
	<p><b>Kosmetik Daftar Baru:</b> Agar kejelasan regulasi klaim, dan dokumen pendukung yang dibutuhkan untuk dapat lebih spesifik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi mengenai suatu kebijakan dicantumkan pada website dan papan pengumuman loket.</li> <li>• Sosialisasi terkait peraturan terkini melalui <i>coaching clinic</i>, bimbingan teknis</li> </ul>
	<p>Hendaknya dilakukan persamaan persepsi antar duty manager dalam konsultasi klaim</p>	<p>Mengadakan <i>In house Training</i>, pelatihan di dalam dan luar negeri</p>
	<p>Agar penanganan pengaduan segera ditindak lanjuti</p>	<p>Membuat sarana komunikasi cepat antara petugas loket dengan <i>back office</i></p>
	<p>Agar dapat mengoptimalkan respon untuk produk konfirmasi</p>	<p>Dilakukan <i>desk</i> konsultasi untuk produk konfirmasi</p>
	<p><b>Registrasi Iklan Obat Tradisional:</b> Agar sistem SIREKA dibuat lebih baik, karena jika sistem <i>down</i> akan sulit untuk dijalankan dan <i>submit</i>, plus berikan <i>notifikasi</i> ke email.</p>	<p>Pemeliharaan aplikasi Sireka dilakukan mulai bulan Juni 2019 dan peningkatan <i>performance server</i> aplikasi Sireka direncanakan pada bulan Agustus 2019</p>
	<p><b>Registrasi Iklan Suplemen Kesehatan:</b> Agar diperbaiki mekanisme pengambilan Suplemen Kesehatan</p>	<p>Penerapan Surat Keputusan dengan Tanda Tangan secara Elektronik (TTE) untuk registrasi iklan OT dan SK dan rancangan iklan ACC divalidasi oleh sistem</p>
5	<p>Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (<i>continuous improvement</i>).</p>	<p>Melakukan monitoring rencana aksi yang telah dibuat secara berkala</p>
6	<p>Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah dilaksanakan program pelayanan prima OT &amp; SK di daerah sebanyak 1 kali di Solo</li> <li>• Telah dilaksanakan Forum Advokasi dan Komunikasi OT &amp; SK sebanyak 1 kali di Surabaya.</li> <li>• Telah dilaksanakan <i>coaching clinic</i> OT &amp; SK terhadap pelaku usaha sebanyak 1 kali</li> <li>• Telah dilaksanakan 8 (delapan) kali kegiatan <i>coaching clinic</i> pada tanggal: 11 Maret 2019, 28 Maret 2019, 10 April 2019, 25 April 2019, 6 Mei 2019, 21 Mei 2019, 19 Juni 2019, 27 Juni 2019</li> </ul>

## 8. Direktorat Registrasi Pangan Olahan

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pendaftar telah dapat memperoleh informasi tersebut melalui berbagai media sosialisasi seperti <i>website</i> ( <a href="http://jdih.pom.go.id">jdih.pom.go.id</a> ), <i>subsite</i> ( <a href="http://registrasipangan.pom.go.id">registrasipangan.pom.go.id</a> ), aplikasi layanan e-registration ( <a href="http://e-reg.pom.go.id">e-reg.pom.go.id</a> ). Selain itu, pendaftar juga dapat memanfaatkan media konsultasi baik secara tatap muka langsung melalui loket layanan <i>costumer service</i> dan secara tidak langsung melalui email ( <a href="mailto:penilaianpangan.pom.go.id">penilaianpangan.pom.go.id</a> ), <i>call center</i> , dan <i>live chat</i> .
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>E-Registration Pangan:</b> (U3) Waktu Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerapkan jalur pendaftaran notifikasi antara lain untuk produk resiko rendah, produk resiko sangat rendah, produk wajib SNI dan akan melakukan perluasan jalur <i>notifikasi</i> untuk produk sejenis dengan kemasan berbeda</li> <li>• Intensifikasi penilaian</li> </ul>
	(U4) Biaya/Tarif Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direktorat Registrasi Pangan Olahan telah memberlakukan potongan harga 50% dari PNBP untuk pelaku usaha industri mikro dan kecil. Pemanfaatannya akan dioptimalkan dengan mengembangkan system layanan sehingga semua pelaku usaha mendapatkan informasi dan kemudahan dalam proses pengajuannya.</li> <li>• Tarif pendaftaran mengacu pada Perka No.32 tahun 2017 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> <li>• Terkait keluhan biaya analisa mahal Balai POM dapat melakukan sampling untuk produk pangan olahan risiko sedang dan tinggi bagi UMKM. Hasil analisa dapat digunakan untuk pemenuhan persyaratan registrasi</li> </ul>
	<b>Registrasi Pangan Manual:</b> (U3) Waktu Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerapkan jalur pendaftaran notifikasi antara lain untuk produk resiko rendah, produk resiko sangat rendah, produk wajib SNI dan akan melakukan perluasan jalur notifikasi untuk produk sejenis dengan kemasan berbeda</li> <li>• Intensifikasi penilaian</li> </ul>
	(U4) Biaya/Tarif Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direktorat Registrasi Pangan Olahan telah memberlakukan potongan harga 50% dari PNBP untuk pelaku usaha industri mikro dan kecil. Pemanfaatannya akan dioptimalkan dengan mengembangkan sistem layanan sehingga semua pelaku usaha mendapatkan informasi dan kemudahan dalam proses pengajuannya.</li> <li>• Tarif pendaftaran mengacu pada Perka No.32 tahun 2017 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> <li>• Terkait keluhan biaya analisa mahal Balai POM dapat melakukan sampling untuk produk pangan olahan risiko sedang dan tinggi bagi UMKM. Hasil analisa dapat digunakan untuk pemenuhan persyaratan registrasi</li> </ul>

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	Pengadaan kursi tunggu yang dilengkapi dengan terminal listrik dan penyediaan air minum beserta kopi/teh
4	<p>Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan:</p> <p>Pelayanan di loket:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tambahan waktu loket konsultasi, tidak dibatasi 2 kali /bulan</li> <li>• Nomor antrian tidak dibatasi sampai jam 10.00</li> <li>• Agar ditambah petugas CS/Helpdesk</li> <li>• Tingkatkan ketepatan waktu petugas di loket pelayanan</li> </ul> <p>Sistem E-<i>registration</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapasitas file untuk data dukung khususnya desain label yang diupload diperbesar</li> <li>• Perubahan sistem, sistem down, trouble sistem agar diinformasikan</li> <li>• NIE Bahasa Inggris (Default, tidak terinfo)</li> <li>• Pra penilaian daftar ulang dipercepat</li> </ul> <p>Komunikasi dengan pendaftar: Agar Bimtek/coaching pendaftar ditambah</p> <p>Persepsi petugas tidak sama (e-<i>registration</i> dan manual)</p> <p>Sarana pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masih kesulitan komunikasi dengan petugas, agar line telepon konsultasi ditambah</li> <li>• Konsultasi via live chat dan call center di subsite kurang optimal karena tidak dapat diakses</li> <li>• Konsultasi email tidak efektif, kurang cepat sehingga tetap harus konsultasi secara langsung</li> </ul> <p>Kompetensi Petugas: Petugas kurang kompeten (masih harus bertanya ke petugas lainnya)</p> <p>Pelayanan di loket:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsultasi Kasie pengganti tidak menjawab masalah, sehingga harus konsul kembali</li> <li>• Perilaku petugas agar lebih ramah, terutama di siang hari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebijakan menetapkan konsultasi 2 kali per bulan untuk tiap perusahaan dengan mempertimbangkan kesempatan bagi perusahaan lain untuk dapat melakukan konsultasi. Saat ini sedang dikembangkan konsultasi online untuk mengakomodir pelaku usaha yang tidak bisa datang ke ruang pelayanan publik</li> <li>• Pembatasan nomor antrian dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah pelanggan yang dapat terlayani sampai akhir waktu pelayanan</li> <li>• Jumlah petugas CS/Helpdesk disesuaikan dengan jumlah pendaftar dan ketersediaan SDM unit</li> <li>• Pelayanan dapat melalui live chat dan call center</li> <li>• Peranan Daily Duty Manager untuk memonitor berlangsungnya pelayanan publik</li> <li>• Pelayanan morning briefing setiap hari</li> <li>• Akan didiskusikan dan dikoordinasikan dengan tim IT dan pengembangan, serta dimasukkan pada kegiatan monitoring dan evaluasi aplikasi e-<i>registration</i></li> <li>• NIE dalam bahasa Inggris difasilitasi melalui sistem E-<i>registration</i> dan akan dikembangkan pada kegiatan monitoring aplikasi</li> <li>• Dilaksanakan kegiatan intensifikasi berkas pendaftaran</li> <li>• Tahun 2019, kegiatan Bimtek/Coaching ditambah</li> <li>• Pengembangan coaching online melalui webinar</li> <li>• Kegiatan pencerahan rutin, monitoring berjenjang, pedoman penilaian, FAQ penilaian</li> <li>• Penambahan petugas live chat (3 petugas), call center (2 line petugas)</li> <li>• Fitur live chat sudah dimunculkan di bagian yang mudah diakses pada subsite Direktorat Registrasi Pangan Olahan</li> <li>• Layanan live chat dan call center tetap berlangsung selama waktu istirahat</li> <li>• Sudah ada petugas email yang dijadwalkan setiap hari</li> <li>• Layanan konsultasi melalui email terpusat pada satu email yaitu ditujukan ke alamat <a href="mailto:penilaianpangan@pom.go.id">penilaianpangan@pom.go.id</a></li> <li>• Peningkatan kompetensi dengan <i>soft</i> dan <i>hard competency</i>, pencerahan rutin dan <i>update</i> ilmu</li> <li>• Peningkatan kompetensi dengan pelatih teknis</li> <li>• Pelatihan <i>soft competency</i> terkait pelayanan publik sudah dimasukkan pada kegiatan tahun 2019</li> </ul>

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	Persyaratan/Prosedur: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peraturan/kebijakan pendaftaran sering berubah</li> <li>• Persyaratan dipermudah dan lebih fleksibel, tidak berbelit-belit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan peraturan/kebijakan diumumkan sebelum diberlakukan dan diberi waktu tenggang</li> <li>• Diterapkan deregulasi persyaratan pendaftaran dan simplifikasi proses</li> </ul>
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	Melakukan survei kepuasan pelanggan secara internal yang telah dilaksanakan rutin setiap tahun di Direktorat Registrasi Pangan Olahan
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	Forum Konsultasi Publik (FKP) dilaksanakan melalui kegiatan <i>coaching clinic</i> yang melibatkan pelaku usaha dan forum koordinasi lintas sektor yang melibatkan asosiasi di bidang pangan

## 9. Direktorat Standarisasi Pangan Olahan

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat informasi terkait persyaratan dalam mengajukan permohonan pengkajian keamanan, mutu, gizi, manfaat, dan label pangan olahan secara jelas dan mudah di mengerti berupa banner, leaflet, informasi di subsite Direktorat Standarisasi Pangan Olahan</li> <li>• Membuat formulasi check list permohonan pengkajian keamanan, mutu, gizi, manfaat, dan label pangan olahan yang digunakan untuk memverifikasi berkas permohonan</li> </ul>
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan	Mengadakan kegiatan sosialisasi persyaratan permohonan pengkajian keamanan, mutu, gizi, manfaat, dan label pangan olahan kepada <i>stakeholder</i>
	(U3) Waktu Layanan	Membuat informasi terkait waktu pelayanan dalam mengajukan permohonan pengkajian keamanan, mutu, gizi, manfaat, dan label pangan olahan secara jelas dan mudah di mengerti berupa <i>banner, leaflet</i> , informasi di <i>subsite</i> Direktorat Standarisasi Pangan Olahan
	(U5) Kesesuaian Produk Layanan	-

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	(U6) Kompetensi Petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan kegiatan penyamaan persepsi antar petugas konsultasi dan verifikasi secara rutin</li> <li>• Melakukan evaluasi terhadap petugas verifikasi permohonan pengkajian keamanan, mutu, gizi, manfaat, dan label pangan olahan</li> </ul>
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan:	-
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

#### 10. Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Informasi-informasi tersebut sudah bisa didapatkan dengan mudah lewat berbagai media sosialisasi, seperti <i>website</i> ( <a href="http://jdih.pom.go.id">jdih.pom.go.id</a> ), <i>subsite</i> ( <a href="http://ditwasprrs.pom.go.id">ditwasprrs.pom.go.id</a> ) serta aplikasi layanan ( <a href="http://e-bpom.go.id">e-bpom.go.id</a> )
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Surat Keterangan Impor :</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	Tarif Pendaftaran mengacu pada Perka No.32 tahun 2017 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
	<b>Surat Keterangan Ekspor:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	Telah ada surat Edaran yang berisi penghilangan kewajiban melampirkan sertifikat analisis untuk produk-produk pangan yang memiliki ijin edar dari Badan POM RI sebagai salah satu bentuk dukungan dalam memfasilitasi ekspor produk pangan
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan koordinasi dengan Pusdatin sebagai penyedia layanan SKE Online terkait permasalahan pada sistem.</li> <li>• Informasi mengenai sistem/mechanisme/prosedur pelayanan dapat diakses melalui media konsultasi tatap muka langsung melalui loket konsultasi</li> </ul>

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
		<p>elayanan public di gedung B lantai setiap hari Senin-Jumat maupun secara tidak langsung melalui email <a href="mailto:konsultasi.pangan@gmail.com">konsultasi.pangan@gmail.com</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan leaflet untuk mempermudah pelaku usaha dalam memahami alur mekanisme/prosedur pelayanan</li> <li>• Menyediakan FAQ yang dapat diakses di subsite <a href="http://ditwasprrs.pom.go.id">ditwasprrs.pom.go.id</a></li> <li>• Mengembangkan webchat untuk lebih memudahkan pendaftar dalam mendapatkan informasi</li> </ul>
(U3)	Waktu Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerbitkan Surat Edaran bagi pelaksana layanan di gedung B lantai 4, yang berisi himbauan bagi petugas konsultasi agar melakukan tugas pelayanan tepat waktu, disertai dengan sanksi bagi petugas untuk setiap kali keterlambatan.</li> <li>• Memberlakukan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Online sebagai salah satu upaya untuk percepatan penerbitan SKE</li> </ul>
(U4)	Biaya/Tarif Layanan	Tarif Pendaftaran mengacu pada Perka No.32 tahun 2017 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
(U5)	Kesesuaian Produk Pelayanan	Untuk kesesuaian produk pelayanan, Subdit Ekspor Impor menyediakan media konsultasi tatap muka langsung melalui loket konsultasi pelayanan publik di gedung B lantai setiap hari Senin-Jumat maupun secara tidak langsung melalui email <a href="mailto:konsultasi.pangan@gmail.com">konsultasi.pangan@gmail.com</a> .
(U6)	Kompetensi Petugas	Dilakukan persamaan persepsi bagi para evaluator yang dilakukan secara berkala, baik lewat pertemuan-pertemuan internal secara formal maupun secara informal lewat grup <i>WhatsApp</i> dan pelatihan peningkatan kompetensi
(U7)	Perilaku Petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatihan Public Speaking Alvin Adam untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan publik.</li> <li>• Mengikuti pelatihan lain seperti misalnya pelatihan ESQ</li> </ul>
(U8)	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan koordinasi dengan Pusdatin sebagai penyedia layanan</li> <li>• Layanan pengaduan dapat diterima melalui ULPK dan terkait sistem pembayaran dapat di email ke <a href="mailto:ebpom@pom.go.id">ebpom@pom.go.id</a></li> <li>• Pelayanan pengaduan melalui webchat pada subsite <a href="http://ditwasprrs.pom.go.id">ditwasprrs.pom.go.id</a></li> </ul>
<b>Sertifikasi HS:</b> (U3)	Waktu Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsultasi terkait Sertifikasi HS dilayani by request melalui loket konsultasi pelayanan publik di gedung B lantai setiap hari Senin-Jumat maupun secara tidak langsung melalui email <a href="mailto:sertifikasipangan.bpom@gmail.com">sertifikasipangan.bpom@gmail.com</a></li> <li>• Timeline waktu layanan (evaluasi berkas) telah dicantumkan dalam leaflet yang terdapat di loket pelayanan publik dan disosialisasikan pada saat pelaku usaha melakukan konsultasi</li> </ul>
(U4)	Biaya/Tarif Layanan	Tarif Pendaftaran mengacu pada Perka No.32 tahun 2017 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
		Pengawas Obat dan Makanan
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	Menyediakan media konsultasi tatap muka langsung melalui loket konsultasi pelayanan publik di gedung B lantai setiap hari Senin-Jumat ( <i>by request</i> ) maupun secara tidak langsung melalui email <a href="mailto:sertifikasipangan.bpom@gmail.com">sertifikasipangan.bpom@gmail.com</a>
	(U7) Perilaku Petugas	Pelatihan <i>Public Speaking</i> Alvin Adam untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan publik
	<b>Sertifikasi CPPOB:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi mengenai Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan dapat diakses melalui media konsultasi tatap muka langsung melalui loket konsultasi pelayanan publik di gedung B lantai setiap hari Senin-Jumat (<i>by request</i>) maupun secara tidak langsung melalui email <a href="mailto:sertifikasipangan.bpom@gmail.com">sertifikasipangan.bpom@gmail.com</a></li> <li>• Disediakan leaflet untuk mempermudah pelaku usaha dalam memahami sistem, mekanisme, prosedur pelayanan, timeline, beserta persyaratan dokumen yang harus dipenuhi</li> </ul>
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi mengenai Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan dapat diakses melalui media konsultasi tatap muka langsung melalui loket konsultasi pelayanan publik di gedung B lantai setiap hari Senin - Jumat (<i>by request</i>) maupun secara tidak langsung melalui email <a href="mailto:sertifikasipangan.bpom@gmail.com">sertifikasipangan.bpom@gmail.com</a></li> <li>• Disediakan leaflet untuk mempermudah pelaku usaha dalam memahami sistem, mekanisme, prosedur pelayanan, timeline, beserta persyaratan dokumen yang harus dipenuhi</li> </ul>
	(U3) Waktu Layanan	Dikembangkan e-sertifikasi CPPOB untuk mempercepat waktu layanan
	(U4) Biaya/Tarif Layanan	Tarif Pendaftaran mengacu pada Perka No.32 tahun 2017 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	Menyediakan media konsultasi tatap muka langsung melalui loket konsultasi pelayanan publik di gedung B lantai setiap hari Senin-Jumat ( <i>by request</i> ) maupun secara tidak langsung melalui email <a href="mailto:sertifikasipangan.bpom@gmail.com">sertifikasipangan.bpom@gmail.com</a> .
	(U6) Kompetensi Petugas	Diadakan berbagai macam pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas dalam berbagai aspek, misalnya Pelatihan <i>Public Speaking</i> Alvin Adam maupun pelatihan FI Muda untuk peningkatan dan penyeragaman kemampuan auditor
	(U7) Perilaku Petugas	Pelatihan <i>Public Speaking</i> Alvin Adam untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan publik
	<b>Pendaftaran Produsen BTP:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	Tarif Pendaftaran mengacu pada Perka No.32 tahun 2017 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
	<b>Audit Dalam Rangka Pencantuman Logo Halal:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	Sebagaimana disebutkan dalam Undang- undang Jaminan Produk Halal (JPH) No 33 Tahun 2014 bahwa

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	sertifikasi halal diterbitkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) dan dengan diresmikannya BPJPH pada tanggal 11 Oktober 2017. Berdasarkan pertemuan antara BPJPH BPOM dan pelaku usaha pada tanggal 05 Desember 2018, BPOM mengawal dukungan implementasi JPH, melalui pengawasan <i>post market</i> . Berdasarkan hal tersebut diatas, layanan terkait Audit Dalam Rangka Pencantuman Logo Halal sudah tidak dilaksanakan per tanggal 05 Desember 2018.
	(U3) Waktu Layanan	
	(U9) Sarana dan Prasarana	
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinasi dengan Pusdatin sebagai penyedia layanan terkait permasalahan pada sistem</li> <li>• Menyediakan permen, minuman di ruang konsultasi untuk menambah kenyamanan</li> <li>• Antrian sudah dilakukan menggunakan sistem elektronik</li> <li>• Menyediakan kotak saran untuk pengembangan sistem pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang</li> </ul>
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinasi dengan Pusdatin sebagai penyedia layanan melalui rapat koordinasi pada tanggal 24 April 2019</li> <li>• Layanan pengaduan dapat diterima melalui ULPK dan terkait sistem pembayaran dapat di email ke <a href="mailto:ebpom@pom.go.id">ebpom@pom.go.id</a></li> <li>• Pelayanan pengaduan melalui <i>webchat</i> pada <i>subsiste</i> Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang</li> <li>• Koordinasi dengan Pusdatin sebagai penyedia layanan melalui rapat koordinasi pada tanggal 24 April 2019</li> </ul>
	<p><b>Surat Keterangan Impor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agar pengajuan sebelumnya dapat disalin dan tempel untuk pengajuan baru.</li> <li>• Agar nomor telepon pengaduan selalu <i>standby</i> dan tidak dioper-oper serta dipermudah komunikasi ke bagian IT jika SKI belum <i>terupload</i> ke <i>portal</i>. Disarankan juga ditambahkan informasi <i>contact person</i> dan layanan <i>chat</i>.</li> <li>• <i>Website</i> seringkali masih mengalami gangguan sehingga tidak bisa <i>input</i> data, terutama pada saat <i>weekend</i>. Selain itu, disarankan juga untuk ditambahkan area parkir.</li> </ul>	
	<p><b>Pendaftaran Produsen BTP:</b></p> <p>Agar ditingkatkan kesamaan pemahaman semua personel</p>	
	<p><b>Audit Dalam Rangka Pencantuman Logo Halal:</b></p> <p>Layanan sebaiknya dibuat <i>online</i>, bukan hanya intranet</p>	
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk	Dilakukan survei internal terkait kepuasan pelanggan (IPP-IPAK)

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

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

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pelaku usaha dapat memperoleh informasi tersebut melalui <i>website</i> ( <a href="http://pmr.pom.go.id">pmr.pom.go.id</a> ) serta media cetak ( <i>banner</i> dan <i>leaflet</i> ) yang disediakan di ruang pelayanan. Selain itu, pelaku usaha juga dapat memanfaatkan media konsultasi baik secara tatap muka langsung melalui loket layanan konsultasi dan secara tidak langsung melalui email <a href="mailto:steril.komersial@gmail.com">steril.komersial@gmail.com</a> / <a href="mailto:inspeksipot@gmail.com">inspeksipot@gmail.com</a> dan <i>WhatsApp</i> .
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Pelayanan Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik untuk Pangan Olahan Tertentu dan Verifikasi Program Manajemen Risiko:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persyaratan Sertifikasi CPPOB tertuang dalam Perka BPOM No.26 tahun 2018 yang meliputi persyaratan teknis dan administratif.</li> <li>• Persyaratan PMR tercantum dalam Perka BPOM No. 2 tahun 2017 beserta pedoman yang menyertainya.</li> <li>• Persyaratan tersebut secara mudah dapat diakses oleh pelaku usaha melalui <i>web</i> BPOM <a href="http://jdih.pom.go.id">jdih.pom.go.id</a>, <i>subsite</i> PMR <a href="http://pmr.pom.go.id">pmr.pom.go.id</a>, serta <i>leaflet</i> yang tersedia di ruang pelayanan.</li> </ul>
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen yang dipersyaratkan untuk sertifikasi CPPOB sebenarnya sudah merupakan dokumen minimal yang diperlukan dalam rangka pemenuhan CPPOB.</li> <li>• Dokumen yang dipersyaratkan untuk penerbitan Piagam PMR merupakan dokumen CPPOB dan dokumen SMKP mengingat PMR merupakan <i>assessment</i> terhadap kemandirian industri dalam melakukan jaminan keamanan pangan sehingga dokumen yang dipersyaratkan lebih komprehensif.</li> <li>• Sehubungan dengan hal tersebut, maka perlu dilakukan komunikasi yang jelas dengan pelanggan pada saat konsultasi/pendaftaran.</li> <li>• Selain itu juga disediakan <i>leaflet</i> bagi pelanggan yang juga mencantumkan sistem/prosedur pelayanan yang diperlukan untuk Sertifikasi CPPOB dan Penerbitan Piagam PMR</li> </ul>
	(U3) Waktu Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahan jumlah evaluator</li> <li>• Intensifikasi evaluasi</li> </ul>

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bimtek dan Supervisi kepada pelaku usaha dalam rangka kesiapan pelaku usaha pada saat pendaftaran PMR sehingga mengurangi kesalahan/ketidaktepatan dalam penyampaian dokumen yang dapat memperpanjang waktu proses persetujuan dokumen.</li> </ul>
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	Produk layanan yang dihasilkan berupa Sertifikat CPPOB dan Piagam PMR.
	(U6) Kompetensi Petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah dilaksanakan 2 batch pelatihan <i>Better Process Control School</i> (BPCS) pada tahun 2017 dan 2018 sebagai syarat kompetensi teknis yang harus dimiliki oleh petugas verifikator PMR. Jumlah petugas yang sudah dilatih sebanyak 41 orang yang terdiri dari 24 orang petugas pusat dan 17 orang petugas Balai.</li> <li>• Selain itu juga dilaksanakan asistensi bagi verifikator baru dalam rangka meningkatkan keahlian penggunaan alat <i>thermo data logger</i>.</li> <li>• Dengan pelatihan tersebut diharapkan petugas memiliki kompetensi yang sama dan kompeten baik dalam melakukan verifikasi dokumen maupun lapangan.</li> <li>• Pedoman teknis untuk pemeriksaan sarana produksi juga disiapkan dan direvisi sesuai dengan perkembangan yang ada. Pedoman ini dapat menjadi acuan petugas pada saat persiapan dan pelaksanaan sertifikasi CPPOB</li> </ul>
	(U7) Perilaku Petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas pelayanan sudah dibekali dengan Pelatihan “Melayani dengan Hati” yang dilaksanakan pada bulan Desember 2019.</li> <li>• Dengan demikian diharapkan setiap personel dapat memberikan pelayanan prima dengan menjunjung kode etik pegawai.</li> </ul>
	(U9) Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang konsultasi sudah berada di Gedung B lantai 4 dengan fasilitas yang memadai dilengkapi dengan ruang tunggu, mesin antrian, terminal listrik dan penyediaan permen.</li> <li>• Disediakan layanan konsultasi bagi pelaku usaha melalui saluran WA Direktorat.</li> <li>• Ruang Kendali PMR di Gedung F Lantai 2</li> </ul>
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	Ruang konsultasi sudah berada di Gedung B lantai 4 dengan fasilitas yang memadai dilengkapi dengan ruang tunggu, mesin antrian, terminal listrik dan penyediaan permen.
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: <i>Livechat</i> baiknya berfungsi sampai hari Jum'at, dapat tertelusur riwayat <i>chatnya</i> , dan lebih stabil dalam jaringannya (karena sering keluar <i>login</i> dari awal)	Sedang dilakukan pengembangan aplikasi PMR dengan mempertimbangkan <i>user friendly</i> , diharapkan ke depan aplikasi <i>online</i> lebih stabil dan mudah digunakan.
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	Dilakukan bersamaan dengan survei unit pelayanan publik (IPP dan IPAK) dalam rangka Reformasi Birokrasi.

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	Telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP) dalam rangka Revisi Perka PMR.

## 12. Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Layanan pengaduan dan informasi:</b> (U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemutakhiran Knowledge Base Contract Center (KBCC) secara rutin sehingga rujukan ke unit teknis dapat diselesaikan langsung oleh petugas ULPK (konsumen tidak perlu menghubungi ke unit terkait)</li> <li>• Usulan/opsi adanya akses khusus bagi petugas layanan ULPK agar dapat memonitor status proses layanan e-registrasi/e-sertifikasi Badan POM (akan dilakukan pembahasan bersama unit teknis)</li> <li>• Pengembangan aplikasi Simpel LPK yang mampu memonitor dan memiliki fitur notifikasi feedback tindak lanjut pengaduan sesuai SLA</li> </ul>
	(U3) Waktu Layanan	Kecepatan waktu layanan dipengaruhi kemudahan petugas layanan dalam mengakses informasi (termasuk tindak lanjut pengaduan), sehingga perlu dilakukan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Updating materi KBCC</li> <li>• Peningkatan kompetensi petugas layanan dengan keikutsertaan dalam berbagai kegiatan sosialisasi program/kegiatan/kebijakan/peraturan sehingga update informasi</li> <li>• Surat Edaran Pemutakhiran Informasi, dimana unit teknis wajib menyampaikan setiap informasi terkini bagi petugas layanan</li> <li>• Monitoring dan penyampaian feedback tindak lanjut pengaduan masyarakat sesuai SLA</li> </ul>
	(U5) Kesesuaian Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring dan penyampaian feedback tindak lanjut pengaduan masyarakat sesuai SLA</li> <li>• Pembaharuan SK Tim Koordinasi ULPK dan Contact Center di BPOM Pusat dan BB/B/Kantor BPOM tahun 2019</li> </ul>

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	(U6) Kompetensi Petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengadakan sharing knowledge rutin bersama unit teknis</li> <li>• Peningkatan kemampuan bahasa Inggris agent Contact Center dan petugas ULPK di pusat dan daerah</li> <li>• Updating dan sosialisasi materi KBCC bagi petugas layanan ULPK di pusat dan daerah</li> <li>• Peningkatan kompetensi petugas layanan dengan keikutsertaan dalam berbagai kegiatan bimtek/sosialisasi program/kegiatan/kebijakan/peraturan sehingga update informasi</li> <li>• Sosialisasi materi KIE melalui WAG tim koordinasi ULPK BB/B/Kantor BPOM di seluruh Indonesia</li> </ul>
	(U7) Perilaku Petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun Pedoman Komunikasi Petugas Layanan ULPK dan Contact Center</li> <li>• Sosialisasi dan training pedoman komunikasi petugas layanan ULPK dan Contact Center</li> <li>• Training Handling Customer`s Complaint</li> <li>• Finalisasi pedoman kode etik layanan informasi dan pengaduan masyarakat</li> </ul>
	(U8) Penanganan Pengaduan	-
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring pemenuhan standar pelayanan minimal ULPK BB/B/Kantor BPOM di seluruh Indonesia dalam aspek sarana prasarana pelayanan</li> <li>• Penyediaan device yang memadai untuk layanan via WhatsApp</li> <li>• <i>Re-design</i> interior ruang layanan ULPK pusat dan kelengkapan layanan</li> </ul>
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanannya	Dilakukan KIE melalui berbagai media terkait standar pelayanan ULPK dan <i>Contact Center</i> (persyaratan,sistem/mechanisme/prosedur, biaya/tarif, <i>service level agreement</i> (SLA) dan produk layanan), agar tidak terjadi kesalahan persepsi terhadap standar pelayanan ULPK dan <i>Contact Center</i>
	Kualitas sarana prasarana layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring pemenuhan standar pelayanan minimal ULPK BB/B/Kantor BPOM di seluruh Indonesia dalam aspek sarana prasarana pelayanan</li> <li>• Penyediaan device yang memadai untuk layanan via WhatsApp</li> <li>• <i>Re-design</i> interior ruang layanan ULPK pusat dan kelengkapan layanan</li> </ul>
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang	-

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	adil, transparan, dan akuntabel.	

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

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Penjualan Baku Pembanding Farmakope Indonesia:</b>	-
	(U1) Persyaratan Layanan	
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Harga baku pembanding sangat terjangkau, terlebih jika dibandingkan dengan baku pembanding yang tersedia di pasaran misalnya dari USPRS, EPRS, <i>Sigma Aldrich</i> , dll. Harga sudah sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah No 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (PP No 32 Th 2017) hal 35
	(U5) Kesesuaian Produk Layanan	-
	(U6) Kompetensi Petugas	-
	<b>Jasa Uji Profisiensi:</b>	-
	(U1) Persyaratan Layanan	
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	Saat ini sedang dikembangkan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Pengujian yang akan mempermudah layanan dan informasi pembelian baku pembanding, baku mikroba, hewan percobaan dan uji profisiensi. Selanjutnya akan ditambah dengan sistem informasi pelayanan pengujian.
	(U3) Waktu Layanan	-
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Besaran biaya/tarif uji profisiensi mengacu pada Peraturan Pemerintah No 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (PP No 32 Th 2017) hal 34
	(U5) Kesesuaian Produk Layanan	-
	(U6) Kompetensi Petugas	-
	(U7) Perilaku Petugas	-
	(U9) Sarana dan Prasarana	Sarana prasarana ruang layanan publik di PPPOMN telah sesuai dengan Per Badan POM No 27 Tahun 2018 Tentang Standar pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM anak lampiran. ANAK LAMPIRAN I.15, Bagian Kedua halaman 10, terdapat : meja layanan, ruang tunggu, AC, air minum, komputer, kotak saran, umpan balik pelanggan secara elektronik, ruang laktasi,

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
		WIFI, Televisi, akses jalan untuk pelanggan difabel, toilet dan lain-lain.
	<b>Penjualan Hewan Uji:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan (U5) Kesesuaian Produk Layanan	-
	<b>Jasa Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	-
	<b>Penjualan Baku Pembanding Bakteri</b> (U1) Persyaratan Layanan (U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (U4) Biaya/Tarif Pelayanan (U5) Kesesuaian Produk Layanan (U6) Kompetensi Petugas (U7) Perilaku Petugas	-
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	Pengembangan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Pengujian yang akan mempermudah layanan dan informasi pembelian baku pembanding, baku mikroba, hewan percobaan dan uji profisiensi. Selanjutnya akan ditambah dengan sistem informasi pelayanan pengujian secara <i>online</i>
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

**MATRIKS PEMANTAUAN TINDAK LANJUT TEMUAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT TAHUN 2018  
BALAI BESAR/ BALAI POM**

1. Balai Besar POM di Banda Aceh

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Akan dibuat pengumuman dan diletakkan di ruang pelayanan
	<b>SKI/SKE:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	-
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	Akan dibuat Prosedur tertulis yang lebih jelas mengenai tata cara penerbitan SKI/SKE
	(U3) Waktu Pelayanan	Akan dibuat pengumuman dan diletakan di ruang pelayanan
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	-
	(U6) Kompetensi Petugas	Akan dilakukan <i>in house training</i> kepada Petugas Pelayanan Publik di Bidang Infokom tentang tata cara registrasi produk Obat & Makanan serta penerbitan SKI/SKE
	(U9) Sarana dan Prasarana	-
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan.	-
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

## 2. Balai Besar POM di Medan

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Menambahkan alat peraga seperti <i>banner</i> , <i>leaflet</i> , dan menyampaikan publikasi melalui media sosial seperti <i>facebook</i> dan <i>instagram</i> , yang memuat komponen-komponen pelayanan seperti a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	(U4) Biaya/Tarif Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tetap melaksanakan sesuai PP 32 tahun 2017 tersebut.</li> <li>• Bersama dengan Tim Infokom memberikan sosialisasi mengenai PP tersebut</li> </ul>
	(U9) Sarana dan Prasarana	Ruangan khusus pelayanan yang dilengkapi dengan sarana prasarana memadai (ruangan dengan luas yang memadai, ber-AC, meubelair memadai, ketersediaan alat pengolah data)
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	Mengajukan rencana revisi anggaran dengan melakukan optimalisasi anggaran atas sisa anggaran pengadaan yang telah dilaksanakan, untuk digunakan dalam melengkapi/memperbaiki fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan publik untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan pelayanan
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan:	-
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat rekapitulasi bulanan terhadap pengaduan langsung/tatap muka, <i>online</i> (simpellpk).</li> <li>• Memberikan <i>timeline</i> penyelesaian Tindak Lanjut dari pengaduan baik langsung/ tatap muka dan <i>online</i> (simpellpk)</li> <li>• Melakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap pengaduan yang masuk</li> </ul>
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

## 3. Balai Besar POM di Pekanbaru

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c.	-

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	-
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: (U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	Peningkatan Kompetensi Petugas
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

#### 4. Balai Besar POM di Padang

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b.Sistem, mekanisme, dan prosedur; c.Jangka waktu penyelesaian; d.Biaya/tarif; e.Produk pelayanan; f.Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lebih memperluas dan memperjelas standar layanan publik Balai Besar POM di Padang termasuk <i>timeline</i> sehingga dapat dimengerti oleh konsumen (pengguna layanan)</li> <li>• Membuat dan menerapkan prosedur pelayanan yang memuat aturan agar petugas layanan menyampaikan standar layanan publik Badan POM kepada konsumen agar dapat dimengerti</li> </ul>
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	-
	<b>SKI/SKE:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	-
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur	Membuat dan menerapkan prosedur pelayanan yang memuat aturan agar petugas layanan menyampaikan

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
		standar layanan publik Badan POM kepada konsumen agar dapat dimengerti
	(U3) Pelayanan Waktu Pelayanan	Lebih memperluas dan memperjelas standar layanan publik Balai Besar POM di Padang termasuk <i>timeline</i> sehingga dapat dimengerti oleh konsumen (pengguna layanan)
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Tarif/biaya yang diterapkan adalah tariff /biaya sesuai PP Nomor 32 tahun 2017 tentang “Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlau Pada Badan POM.
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	Produk layanan akan diumumkan kepada publik melalui <i>banner</i> , spanduk dan melalui media sosial agar lebih dimengerti oleh konsumen
	(U6) Kompetensi Petugas	Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan publik dengan pelatihan tentang layanan publik, Meningkatkan kompetensi petugas dengan menambah pengetahuan petugas tentang pengawasan obat dan makanan
	(U7) Perilaku Petugas	Petugas akan lebih memanfaatkan buku panduan dan buku Q&A Layanan Publik
	(U8) Penanganan Pengaduan	Petugas dibekali dengan tata cara menjawab pertanyaan/ pengaduan, <i>Feedback</i> /umpan balik serta tanggapan terhadap pengaduan akan diterapkan lebih baik dengan perbaikan Standar Layanan Pengaduan
	(U9) Sarana dan Prasarana	Akan dilakukan inventarisasi untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana untuk menunjang kemandirian dan kenyamanan layanan publik
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	Akan dilakukan inventarisasi untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana untuk menunjang kemandirian dan kenyamanan layanan publik
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: Pelayanan pengujian pada hari libur untuk kepentingan penyidikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akan diefektifkan sistem lembur dalam penyelesaian sampel penyidikan</li> <li>• <i>Feedback</i> /umpan balik serta tanggapan terhadap pengaduan akan diterapkan lebih baik dengan perbaikan Standar Layanan Pengaduan</li> </ul>
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

## 5. Balai Besar POM di Palembang

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	(U3) Waktu Pelayanan	Akan meningkatkan kecepatan waktu pelayanan kepada konsumen. Petugas layanan mendapat <i>briefing</i> pada rapat monitoring dan evaluasi Layanan Publik BBPOM di Palembang yang telah dilaksanakan pada tanggal 11 Juni 2019
	(U4) Biaya/Tarif Layanan	Tidak bisa ditindaklanjuti karena biaya/tarif pelayanan di Badan POM berlaku sesuai tarif PNBP
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	Mereviu jenis produk pelayanan yang ada di BBPOM di Palembang pada rapat monitoring dan evaluasi Layanan Publik BBPOM di Palembang yang telah dilaksanakan pada tanggal 11 Juni 2019
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	Akan dilakukan renovasi ruang pelayanan BBPOM di Palembang dalam waktu dekat
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan	Tidak terdapat saran/masukan dari responden pada SKM 2018
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

## 6. Balai Besar POM di Bandar Lampung

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan	-

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	pengaduan, saran, dan masukan	
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	-
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	Memindahkan ruang petugas layanan yang semula terpisah dari layanan konsumen selain layanan pengujian ke ruang layanan terpadu.
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan.	
	<b>SKI/SKE:</b> 1. Mekanisme layanan <i>health certificate</i> akan lebih baik lagi bila dilakukan secara <i>online</i>	Telah melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan <i>health certificate</i> secara <i>online</i> antara lain : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan kompetensi petugas berupa bimbingan teknis/sosialisasi dengan narasumber petugas Badan POM</li> <li>• Mengkonfirmasi pelaku usaha tentang persiapan pelaksanaan pelayanan <i>health certificate</i> secara <i>online</i>.</li> <li>• Akan segera <i>launching</i> perubahan mekanisme layanan <i>health certificate</i> secara <i>online</i> pada bulan Agustus 2019</li> </ul>
	2. Proses penerbitan SKI dipercepat dan diprioritaskan untuk pihak-pihak yang telah melakukan pembayaran <i>billing</i> dibawah jam 10.00 pagi	Meningkatkan strategi layanan terkait jumlah permintaan layanan SKI yang tidak setiap hari ada dan petugas layanan yang mempunyai tugas lain dengan cara : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas layanan SKI diminta untuk lebih sering membuka sistem terutama pada pagi hari dibawah jam 10.00</li> <li>• Membuat WA grup dengan pelaku usaha untuk memudahkan komunikasi</li> <li>• Berkoordinasi dengan pelaku usaha agar rnenginformasikan bahwa ada permintaan layanan SKI</li> </ul>
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

## 7. Balai Besar POM di Serang

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Membuat <i>banner</i> yang baru tentang alur pelayanan, waktu pengujian PNB
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.  <b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat <i>leaflet</i> tentang tarif PNB sesuai PP 32 Tahun 2017</li> <li>• Publikasi melalui <i>leaflet</i>/brosur yang dapat dibawa pulang pelanggan</li> <li>• Publikasi di <i>subsidi</i> BBPOM di Di Serang secara berkala 1 bulan sekali</li> <li>• Publikasi di media sosial BBPOM di Serang secara berkala 1 bulan sekali</li> <li>• Publikasi di media cetak lokal 1 tahun sekali</li> </ul>
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	Pelatihan terhadap tenaga <i>cleaning service</i> untuk meningkatkan kebersihan sarana dan prasarana
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan.	-
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

## 8. Balai Besar POM di Jakarta

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Menginformasikan kepada pelanggan melalui telepon/SMS/WA apabila pengujian telah selesai

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Pengujian:</b> (U3) Waktu Pelayanan	Melakukan penyelesaian pengujian lebih cepat meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisi SOP Pengujian sampel eksternal</li> <li>• Menyusun <i>timeline</i> pengerjaan sampel berdasarkan tingkat kesulitan pengujian</li> <li>• Tertib dalam melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pemenuhan <i>timeline</i> pengujian sampel</li> </ul>
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Melakukan sosialisasi kepada pelanggan, bahwa biaya pengujian merupakan PNPB yang telah ditetapkan oleh Kementerian Keuangan
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	Menyediakan Roti/ <i>Snack</i> dan Menyediakan fasilitas kantin
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memudahkan proses pembayaran</li> <li>• Menginformasikan pelayanan pengujian apabila telah selesai</li> </ul>	Menyediakan mesin ATM untuk mempercepat proses pembayaran dan menginformasikan kepada pelanggan melalui telepon/SMS/WA apabila pengujian telah selesai
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

## 9. Balai Besar POM di Bandung

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>SKI/SKE</b> (U2) Sistem/mechanisme/prosedur pelayanan	Membuat <i>standing banner</i> untuk sosialisasi waktu penyelesaian, tarif dan prosedur SKE
	(U3) Waktu Pelayanan	Membuat <i>standing banner</i> untuk sosialisasi waktu penyelesaian, tarif dan prosedur SKE
	(U4) Biaya/Tarif Layanan	Sosialisasi melalui media layanan publik sesuai PP 32 tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
		BPOM
	(U9) Sarana dan Prasarana	Menyediakan ruangan khusus untuk pelayanan SKE/SKI
	<b>Pengujian</b> (U3) Waktu Pelayanan	Melakukan sosialisasi waktu layanan kepada pihak Kepolisian dan Dinas terkait waktu pengujian sampel pihak ketiga sesuai PerBPOM No 27 tahun 2018 dan SOP mikro POM06.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.02 tentang Pelayanan Pengujian Pihak Ketiga
	(U4) Biaya/Tarif Layanan	Sosialisasi melalui media layanan publik sesuai PP 32 tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di BPOM
	(U9) Sarana dan Prasarana	Menambah fasilitas kenyamanan penerimaan sampel pihak ketiga seperti memindahkan ruangan penerimaan sampel, renovasi toilet, perubahan <i>layout</i> ruang tunggu, menyediakan air minum, menyediakan anjungan untuk informasi
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan ruangan khusus untuk pelayanan SKE/SKI</li> <li>• Menambah fasilitas kenyamanan penerimaan sampel pihak ketiga seperti memindahkan ruangan penerimaan sampel, renovasi toilet, perubahan <i>layout</i> ruang tunggu, menyediakan air minum, menyediakan anjungan untuk informasi</li> </ul>
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: Agar dapat dilakukan penambahan petugas pelayanan paling tidak 2 orang	Menambah personil di pelayanan penerimaan sampel pihak ketiga
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

## 10. Balai Besar POM di Semarang

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.	Telah dilakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah melalui Layar TV dan brosur, <i>banner</i> , <i>leaflet</i> terkait jangka waktu pelayanan, alur proses registrasi dll

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah. <b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	Tarif layanan yang diberlakukan BBPOM di Semarang adalah sesuai tarif yang telah diatur dalam PP No. 32 Tahun 2017, sehingga tindak lanjut yang akan dilakukan adalah menyangkan biaya pengujian sesuai parameter uji pada layar TV BBPOM di Semarang di ruang tunggu kantor
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	Telah dilakukan pemberitahuan ID dan <i>password</i> WIFI BBPOM ditempat pelayanan, telah dibuat pengumuman di ruang tamu kantor berupa tulisan <i>free</i> WIFI dengan <i>password</i> dan <i>username</i> untuk kenyamanan tamu/konsumen yang datang di BBPOM Semarang
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agar ada peningkatan waktu penyelesaian pelayanan yang ada</li> <li>• Harap ditingkatkan lagi terkait keramahan petugas, terutama untuk <i>security</i> yang kurang senyum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penurunan <i>timeline</i> pengujian sampel pihak ke ketiga yang semula 30 hari kerja menjadi 15 hari kerja dimulai sejak Mei 2018</li> <li>• Peningkatan kecepatan proses rekomendasi CDOB</li> <li>• Telah dilakukan pengarahan kepada <i>security</i> untuk lebih ramah</li> </ul>
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	Akan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan publik. Monitoring antara lain dilakukan dengan melakukan monitoring ketepatan waktu penyelesaian sampel, penyelesaian rekomendasi CDOB sesuai <i>timeline</i>
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	Akan dilaksanakan kegiatan Forum Konsultasi Publik di tahun 2019

## 11. Balai Besar POM di Yogyakarta

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Melakukan publikasi standar pelayanan yang mudah diakses melalui media sosial, yaitu <i>Instagram</i> , <i>website twitter</i> , <i>blog</i> dan <i>facebook</i>
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah. <b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan <b>SKI/SKE:</b> (U3) Waktu Pelayanan (U4) Biaya/Tarif Pelayanan (U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	Melakukan publikasi standar pelayanan yang mudah diakses melalui media sosial, yaitu <i>Instagram</i> , <i>website twitter</i> , <i>blog</i> dan <i>facebook</i>
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: a. Pengujian pada hari libur untuk kepentingan penyidikan b. Program pelayanan prima untuk OT dan Binaan Masyarakat	-
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	Akan menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) pada bulan februari 2019 dengan mengundang lintas sektor, pelanggan eksternal dan internal

## 12. Balai Besar POM di Surabaya

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Menayangkan daftar tarif SKI/SKE pada <i>website</i> BBPOM Surabaya
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah. <b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan <b>SKI/SKE:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menayangkan daftar tarif SKI/SKE pada <i>website</i> BBPOM Surabaya</li> <li>Mensosialisasikan PP no. 32 tahun 2017 kepada importir dan eksportir pada acara <i>workshop</i> SKI/SKE dan melalui email</li> </ul>
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan	-
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP,	-

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	

### 13. Balai Besar POM di Pontianak

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Sosialisasi kepada <i>Customer</i> tentang Biaya dan Tarif Pelayanan PNPB Balai Besar POM di Pontianak, berdasarkan PP Nomor 32 Tahun 2017
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan.	-
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

### 14. Balai Besar POM di Palangka Raya

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif;	-

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	Meyediakan dokumen PP No.32 Tahun 2017 di ruang pelayanan
	<b>Layanan Konsultasi:</b>	-
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan dokumen terkait tugas pokok dan fungsi BBPOM di Palangka Raya di ruang pelayanan</li> <li>• Membuat daftar alamat Bank terdekat dari BBPOM Palangka Raya</li> <li>• Menyediakan dokumen PP No. 32 Tahun 2017 di ruang pelayanan</li> <li>• Membuat daftar alamat layanan <i>fotocopy</i> terdekat dari BBPOM Palangka Raya</li> <li>• Menyediakan PerKa Badan POM di ruang pelayanan tentang waktu pengujian sampel pihak ke tiga</li> </ul>
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan:	
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-
		Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah diinformasikan kepada publik melalui ruang layanan, melalui media jaringan sosial dan melalui dialog interaktif di RRI kalimantan Tengah.

### 15. Balai Besar POM di Banjarmasin

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	-
	<b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	Biaya/Tarif pelayanan sesuai PP 32 Tahun 2017
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan.	Melakukan analisa terhadap unsur yang di survei
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-
		Menempel hasil SKM di ruang pelayanan publik

## 16. Balai Besar POM di Samarinda

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Akan dilakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah melalui Layar TV dan brosur.
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah. <b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Mempublikasikan tarif layanan publik berdasarkan PP 32 Tahun 2017 melalui pembuatan brosur Informasi Tarif Pengujian Sampel dan Pembuatan aplikasi <i>Mobile Express</i> berbasis <i>android</i> untuk Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga untuk pengujian produk Pangan.
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	Penyediaan sarana Mesin EDC ( <i>Electronic Data Capture</i> ) untuk pembayaran tarif pengujian sampel dan penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) dan Surat Keterangan Ekspor (SKE). Peningkatan kenyamanan ruang pelayanan dengan penyediaan sofa tunggu.
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: Meningkatkan kesopanan petugas pelayanan	Akan menindaklanjuti saran/ masukan yang disampaikan responden.
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	Akan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala (per bulan) terhadap kinerja pelayanan publik. Monitoring antara lain dilakukan dengan melakukan monitoring ketepatan waktu penyelesaian pengujian sampel sesuai dengan janji layanan dalam SOP Mikro

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
		dan Instruksi Kerja Administrasi. Untuk Pengujian sample Barang Bukti Napza semua telah diselesaikan sesuai <i>timeline</i> yaitu 3 Hari Kerja.
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	Akan dilakukan revisi anggaran untuk menyelenggarakan kegiatan Forum Konsultasi Publik di tahun 2019.

### 17. Balai Besar POM di Denpasar

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Merevisi prosedur/Instruksi kerja pelayanan publik b. Mensosialisasikan jenis layanan secara lebih intensif serta lebih meningkatkan layanan publik secara elektronik
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah. <b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan <b>SKI/SKE:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Mengusulkan Pengkajian terhadap Tarif/Harga Biaya Uji/Biaya Sertifikasi SKI/SKE Serta Melakukan Sosialisasi terhadap Masyarakat terkait PP No. 32 tahun 2017 tentang PNPB Badan POM
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: <i>Training</i> cara penginputan SKI/SKE	-
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

## 18. Balai Besar POM di Mataram

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah. <b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	Menindaklanjuti dengan meneruskan keluhan terkait biaya/tarif kepada Badan POM
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	Peningkatan pelayanan prasarana saat menunggu, diantaranya: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan minuman (air putih, kopi, permen, dll)</li> <li>• Redesign ruangan khusus per pelayanan yang nyaman dengan AC</li> <li>• Layanan antar hasil langsung (area tertentu)</li> </ul>
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan:	
	Ditingkatkan lagi terkait waktu pengujian sampai dengan keluarnya hasil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merancang sistem monitoring tindak lanjut pengaduan ULPK dan hasil pengujian pihak ketiga</li> <li>• Evaluasi rutin terkait kendala pengujian pihak ketiga</li> </ul>
	Ditingkatkan lagi pelayanan pengaduannya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan media pengaduan berbasis <i>online</i> dan rahasia</li> <li>• Menyusun mekanisme kompensasi terhadap pengaduan yang sesuai</li> </ul>
	Agar disediakan loket khusus pembayaran yang terdapat alat pembayaran (EDC), agar tidak perlu mencari-cari mesin ATM/Bank	Menyediakan alat pembayaran gesek
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	Merancang sistem monitoring tindak lanjut pengaduan ULPK dan hasil pengujian pihak ketiga
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaktifan kembali pencatatan kedatangan/buku tamu konsumen</li> <li>• Layanan Survei Kepuasan Pelanggan secara Online (Pemanfaatan tab untuk SKM Online di ruang ULPK)</li> <li>• Pelatihan petugas secara kontinyu</li> <li>• <i>Rolling</i> petugas</li> <li>• Informasi produk layanan yang bisa/tidak bisa diuji melalui media <i>online</i></li> <li>• Menyusun mekanisme kompensasi jika produk layanan tidak sesuai</li> </ul>

## 19. Balai Besar POM di Makassar

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Pengujian:</b> (U3) Waktu Pelayanan	Disesuaikan dengan sasaran mutu Balai Besar POM di Makassar
	(U4) Biaya/Tarif Layanan	Sudah sesuai dengan PP no. 32 tahun 2017
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	Akan diadakan <i>training</i> personil terkait pelayanan publik
	(U9) Sarana dan Prasarana	Telah disesuaikan dengan standar sarana dan prasarana pelayanan publik
	<b>SKI/SKE:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	-
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	-
	(U3) Waktu Pelayanan	Akan disesuaikan dengan sasaran mutu Balai Besar POM di Makassar
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Sudah sesuai dengan PP no. 32 tahun 2017
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	Akan diadakan <i>Training</i> personil terkait pelayanan publik
	(U7) Perilaku Petugas	-
(U9) Sarana dan Prasarana	Telah disesuaikan dengan standar sarana dan prasarana pelayanan publik	
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan:	-
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

## 20. Balai Besar POM di Manado

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Sosialisasi tentang penetapan tarif pelayanan publik BPOM terutama layanan pengujian, melalui Penyebaran Informasi (KIE), Media di ruang pelayanan publik Balai maupun di <i>online</i> ( <i>Website</i> BBPOM di Manado)
	<b>SKI/SKE:</b> (U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur layanan	-
	(U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Sosialisasi tentang penetapan tarif pelayanan publik BPOM terutama layanan pengujian, melalui Penyebaran Informasi (KIE), Media di ruang pelayanan publik Balai maupun di <i>online</i> ( <i>Website</i> BBPOM di Manado)
	(U6) Kompetensi Petugas	Peningkatan kompetensi bagi pegawai pelayanan publik melalui konsultasi dan pertemuan bimbingan teknis/pelatihan yang berkaitan pada TA 2019
	(U7) Perilaku Petugas	-
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan.	-
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-
		Pencetakan dan pemasangan hasil SKM BBPOM di Manado di Papan Informasi Lobi Utama dan <i>online</i> ( <i>website</i> BBPOM di Manado)

## 21. Balai Besar POM di Jayapura

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Pengujian:</b> (U3) Waktu Pelayanan (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	Akan dilakukan kaji ulang <i>timeline</i> pengujian  Akan dilakukan sosialisasi melalui surat/media sosial terkait PP tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan.	-
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

## 22. Balai POM di Batam

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan <b>SKI/SKE</b> (U3) Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah menugaskan 2 petugas yang khusus untuk melakukan evaluasi SKI dan SKE</li> <li>• Telah dilakukan penambahan <i>bandwidth</i> dari yang semula sebesar 50 MBPS menjadi 100 MBPS untuk percepatan akses internet</li> </ul>

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	Sudah tersedia fasilitas <i>charger</i> untuk <i>handphone</i> di ruang tunggu/lobi
4	<p>Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diharapkan dilakukan peningkatan waktu pelayanan</li> <li>• Diharapkan ada penambahan petugas evaluasi untuk pengecekan e-BPOM terkait SKI agar proses dapat lebih cepat</li> <li>• Diharapkan ada perbaikan IT karena server BPOM sering bermasalah dan terlambat, sehingga kegiatan impor menjadi terhambat</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Harap tetap menjaga mutu dan kualitas pelayanan, sesuai SOP yang ada</li> <li>• Harap ditingkatkan lagi terkait akurasi hasil pengujian</li> <li>• Harap diadakan penambahan ruang lingkup pengujian selain mikro dan kimia, kalau bisa seluruh jenis pelayanan pengujian ada di BPOM</li> <li>• Agar apabila sedang ada event sebaiknya pelayanan tetap berjalan seperti biasanya dan tidak ada penundaan</li> </ul> <p>Harap dilakukan penambahan petugas <i>customer service</i></p> <p>Agar dapat ditambahkan fasilitas <i>charger handphone</i> di ruang tunggu/lobby</p> <p>Diharapkan BPOM bisa memberikan pelayanan di MPP Batam <i>center</i></p> <p>Agar dapat dipertahankan yang sudah baik, demi menjaga amanah BPOM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah dilakukan penambahan SDM berupa tenaga non ASN teknis di laboratorium untuk mendukung proses pengujian di laboratorium, sehingga diharapkan waktu penyelesaian dapat memenuhi <i>timeline</i> sesuai standar pelayanan Badan POM</li> <li>• Telah menugaskan 2 petugas yang khusus untuk melakukan evaluasi SKI dan SKE</li> <li>• Telah dilakukan penambahan <i>bandwidth</i> dari yang semula sebesar 50 MBPS menjadi 100 MBPS untuk percepatan akses internet</li> <li>• Laboratorium Balai POM di Batam secara rutin melakukan kegiatan audit internal dan eksternal, termasuk upaya tindak lanjut temuan audit (CAPA) setiap tahunnya untuk menjaga mutu dan layanan pengujian</li> <li>• Untuk peningkatan kompetensi, personil laboratorium rutin disertakan dalam kegiatan pelatihan baik internal dan eksternal dan termasuk perluasan jenis sampel yang disampling oleh seksi pemeriksaan untuk penambahan ruang lingkup pengujian Balai POM di Batam</li> <li>• Terkait jenis pelayanan pengujian yang dapat dilakukan Balai POM di Batam mengikuti <i>road map</i> regionalisasi laboratorium Badan POM yang telah memetakan kebutuhan alat laboratorium di masing-masing Balai</li> <li>• Dengan SOTK baru evaluasi SKI/SKE telah dilaksanakan oleh petugas yang secara khusus menangani hal tersebut (pelayanan SKI/SKE)</li> </ul> <p>Telah dilakukan penyusunan ulang ABK tahun 2019 untuk mengetahui kebutuhan SDM, didapatkan kekurangan SDM PFM Ahli Pertama 2 Orang, PFM Ahli Muda 2 orang dan PFM Terampil penyelia 1 orang (dengan catatan SDM yang sudah ada di Seksi Infokom tidak merangkap tugas tambahan misal ULP). Diharapkan <i>gap</i> tersebut dapat dipenuhi di tahun 2019 ini. Selain itu juga dilakukan rekrutmen tenaga administrasi untuk mendukung kelancaran kegiatan di Seksi Infokom</p> <p>Sudah tersedia fasilitas <i>charger</i> untuk <i>handphone</i> di ruang tunggu/lobby</p> <p>BPOM telah bergabung di Mall Pelayanan Publik Batam <i>Center</i> per bulan April 2019 untuk lebih mendekatkan dan mengintegrasikan layanan publik kepada masyarakat Kota Batam</p> <p>BPOM di Batam berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai standar pelayanan Badan POM dan maklumat pelayanan Kepala Balai POM di Batam</p>

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

### 23. Balai POM di Bengkulu

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	-
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik: AC kurang dingin, tidak tersedia air minum, meja lobby kurang besar, dan tempat parkir tidak memadai	BPOM di Bengkulu telah meningkatkan fasilitas layanan seperti air minum dan kopi, ruang layanan yang nyaman dan tempat parkir memadai
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: Pelayanan pada hari libur untuk kepentingan penyidikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BPOM di Bengkulu telah menambah loket layanan pelayanan publik menjadi 2 loket petugas dan telah membuat jadwal layanan tanpa istirahat yang dilakukan oleh petugas secara bergantian. Untuk layanan khusus selain hari kerja dilakukan untuk kasus KLB</li> <li>• BPOM di Bengkulu telah mempersingkat waktu pelayanan</li> </ul>
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem	-

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	

#### 24. Balai POM di Jambi

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah. <b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi Perka BPOM No 9 Tahun 2018 tentang Pengenaan tarif 50% (lima puluh persen) dan Rp.0 (nol rupiah) atas PNBPN yang berlaku pada BPOM untuk UMKM dan industri rumah tangga pangan, untuk kebutuhan donasi dan berkaitan dengan kejadian luar biasa atau bencana</li> <li>• Sosialisasi PP No. 32 tahun 2017 tentang jenis dan tarif atas jenis PNBPN yang berlaku pada BPOM</li> </ul>
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan.	-
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

#### 25. Balai POM di Pangkalpinang

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif;	-

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah. <b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	Melakukan sosialisasi kepada pemohon dan masyarakat pada umumnya tentang biaya/tarif pelayanan sesuai dengan PP 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang pembayaran melalui rekening Negara Menggunakan aplikasi Simponi. Sosialisasi ini akan diinformasikan melalui media dalam ruang pelayanan Balai POM di Pangkalpinang, media sosial Balai POM si Pangkalpinang (IG : @bpom.pangkalpinang : Facebook Fan Page : BPOM Pangkalpinang)
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan:	
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

## 26. Balai POM di Kupang

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mensosialisasikan standar pelayanan sesuai persyaratan secara terbuka terhadap konsumen/masyarakat pengguna jasa dan masyarakat umum <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publikasi melalui pembuatan <i>banner</i>, brosur di ruang tunggu</li> <li>• Publikasi melalui media sosial Balai POM di Kupang</li> </ul>
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah. <b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	Sosialisasi terkait harga sudah disampaikan sesuai dengan ketentuan PNBPN yang berlaku di Badan POM dengan mengacu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia NO. 32 Tahun 2017 dan akan dilakukan sosialisasi dan advokasi secara komprehensif kepada <i>Stakeholder</i> sesuai kewenangan masing-masing untuk

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
		melakukan pengawalan dan memfasilitasi UMKM yang sedang dalam pertumbuhan
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	Memasang AC di ruang tunggu
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah dibuat standar pelayanan dan dilakukan perbaikan</li> <li>• Melakukan monitoring pelayanan</li> <li>• Perlu dilakukan peningkatan kompetensi setiap petugas pelayanan dalam memberikan informasi dan kesesuaian kebutuhan pelanggan</li> <li>• Pemberian pelatihan dan Bimtek terkait, seperti Pelayanan Publik, tenaga fasilitator, TIK</li> <li>• Penyediaan sarana TIK dalam rangka akses informasi dan pelayanan dalam rangka pendampingan UMKM</li> </ul>
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	Rutin melakukan monitoring evaluasi setiap triwulan
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	Melaksanakan FGD

## 27. Balai POM di Palu

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah. (U4) Biaya/Tarif Layanan	Pengusulan revisi kuesioner survei kepuasan masyarakat (SKM) ke inspektorat mengenai aspek no. 4 bagian d (gratis) dihilangkan dari kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan.	-
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan	-

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
	( <i>continuous improvement</i> ).	
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas Pelayanan pro aktif berkomunikasi ke pelanggan untuk mengetahui terkait puas atau tidaknya pelayanan yang diberikan</li> <li>• Peningkatan peran serta verifikator untuk melakukan evaluasi jawaban yang disampaikan oleh Petugas pelayanan</li> </ul>

## 28. Balai POM di Gorontalo

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah. <b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat <i>banner</i> yang menjelaskan mengenai tarif/biaya pengujian sesuai dengan PNB</li> <li>• Menjelaskan kepada konsumen secara langsung bahwa biaya pengujian sesuai dengan PNB dan pengujian dilakukan oleh tenaga penguji yang kompeten berstandar ISO 17025</li> </ul>
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: Beberapa Konsumen masih merasa bahwa biaya pengujian terlalu mahal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat <i>banner</i> yang menjelaskan mengenai tarif/biaya pengujian sesuai dengan PNB</li> <li>• Menjelaskan kepada konsumen secara langsung bahwa biaya pengujian sesuai dengan PNB dan pengujian dilakukan oleh tenaga penguji yang kompeten berstandar ISO 17025</li> </ul>
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

## 29. Balai POM di Kendari

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mensosialisasikan standar pelayanan sesuai persyaratan secara terbuka terhadap konsumen/masyarakat pengguna jasa dan masyarakat umum
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah. <b>Pengujian:</b> (U4) Biaya/Tarif Layanan	Sosialisasi terkait harga sudah disampaikan sesuai dengan ketentuan PNBPN yang berlaku di Badan POM dengan mengacu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 32 Tahun 2017 dan akan dilakukan sosialisasi dan advokasi secara komprehensif kepada <i>Stakeholder</i> sesuai kewenangan masing-masing untuk melakukan pengawalan dan memfasilitasi UMKM yang sedang dalam pertumbuhan.
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	Perlu dilakukan pengembangan produk/jenis pelayanan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Harap ditingkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama terkait kesopanan dan keramahan. Agar dapat menjadi contoh untuk orang lain, dan pelayanan akan semakin baik lagi</li> <li>• Agar lebih teliti lagi dalam mengambil data, agar lebih akurat. Sehingga data dapat dimanfaatkan dengan baik oleh peneliti/masyarakat/konsumen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlu dilakukan peningkatan kompetensi setiap petugas pelayanan dalam memberikan informasi dan kesesuaian kebutuhan pelanggan</li> <li>• Pemberian pelatihan dan Bimtek terkait, seperti Pelayanan Publik, tenaga <i>fasilitator</i>, TIK</li> <li>• Penyediaan sarana TIK dalam rangka akses informasi dan pelayanan dalam rangka pendampingan UMKM</li> </ul>
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	Melakukan monitoring pelayanan

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

### 30. Balai POM di Ambon

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat telah kami informasikan kepada publik melalui ruang layanan (media TV pada ruang layanan publik), media pemberitaan <i>online</i> ( <a href="http://www.n25news.com">www.n25news.com</a> ) serta media jejaring sosial ( <i>facebook, twitter dan Instagram</i> )
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Pengujian:</b> (U3) Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soialisasi internal SOP</li> <li>• Penayangan SOP pada TV ruang layanan publik dan media sosial, termasuk waktu dan tarif pelayanan</li> <li>• Pencetakan leaflet SOP pelayanan beserta waktu dan tarif pelayanan</li> </ul>
	(U4) Biaya/Tarif Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soialisasi internal SOP</li> <li>• Penayangan SOP pada TV ruang layanan publik dan media sosial, termasuk waktu dan tarif pelayanan</li> <li>• Pencetakan <i>leaflet</i> SOP pelayanan beserta waktu dan tarif pelayanan</li> </ul>
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan:	-
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

### 31. Balai POM di Manokwari

No	Rekomendasi	Rencana Aksi/Aksi
1	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: a. Persyaratan; b. Sistem, mekanisme, dan prosedur; c. Jangka waktu penyelesaian; d. Biaya/tarif; e. Produk pelayanan; f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	-
2	Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih rendah.	
	<b>Pengujian:</b> (U1) Persyaratan Pelayanan	Membuat ketentuan detail persyaratan pelayanan
	(U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	Membuat alur prosedur pelayanan, dibuat sistem informasi yang mengakomodasi persyaratan pelayanan
	(U3) Waktu Pelayanan	Membuat jadwal sesuai dengan peraturan standar pelayanan publik
	(U4) Biaya/Tarif Layanan	Menginformasikan tarif pelayanan
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	Menginformasikan kepada pihak terkait atas hasil layanan yang bisa dilaksanakan
	(U6) Kompetensi Petugas	Mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi
	(U7) Perilaku Petugas	Memastikan petugas melaksanakan budaya melayani
	(U9) Sarana dan Prasarana	Melengkapi sarana prasarana yang ada sesuai standar
	<b>Layanan Konsultasi:</b> (U2) Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	Membuat alur prosedur pelayanan, dibuat sistem informasi yang mengakomodasi persyaratan pelayanan
	(U3) Waktu Pelayanan	Membuat jadwal sesuai dengan peraturan standar pelayanan publik
	(U5) Kesesuaian Produk Pelayanan	Menginformasikan kepada pihak terkait atas hasil layanan yang bisa dilaksanakan
	(U9) Sarana dan Prasarana	Melengkapi sarana prasarana yang ada sesuai standar
3	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.	-
4	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan/peningkatan mutu pelayanan:	-
5	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> ).	-
6	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP, sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.	-

**INSPEKTORAT UTAMA  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
JALAN PERCETAKAN NEGARA NO. 23  
JAKARTA PUSAT 10560**