



**BADAN POM**

**INSPEKTORAT UTAMA  
BADAN POM**

# **LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI**

**TINDAK LANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2020**



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
RENCANA AKSI/ TINDAK LANJUT  
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

## **1. PENDAHULUAN**

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

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

Untuk mewujudkan visi dan upaya perbaikan kinerja layanan publik secara berkelanjutan, maka Badan Pengawas Obat dan Makanan telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat

Tahun 2020. Dalam rangka menindaklanjuti hasil survei tersebut, disusun rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dan untuk mengetahui apakah pelaksanaan tindak lanjut sesuai dengan rencana serta keberhasilan dari upaya perbaikan kinerja layanan publik, maka dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat.

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

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

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

Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 bertujuan untuk:

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





## **2. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020**

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

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

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	81,03
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,31
U3	Waktu Penyelesaian	81,32
U4	Biaya/Tarif	86,15
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,64
U6	Kompetensi Pelaksana	84,49
U7	Perilaku Pelaksana	87,80
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	82,94
U9	Sarana, dan Prasarana	81,49
<b>Nilai SKM</b>		<b>87,00</b>

Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017:

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

## B. Rekomendasi

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

## C. Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/ Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020

### a) Unit Pelayanan Publik – Pusat

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi rencana aksi/ tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020, seluruh unit pelayanan publik pusat di lingkungan Badan POM telah menyampaikan rencana aksi dan/atau tindak lanjut yang telah dilaksanakan, yaitu:

- 1) Direktorat Registrasi Obat

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

b) Unit Pelayanan Publik - Balai Besar/Balai POM

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi rencana aksi/ tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020, seluruh unit pelayanan publik pada Balai/Balai Besar di lingkungan Badan POM telah menyampaikan rencana aksi, yaitu:

- |                                      |                                  |
|--------------------------------------|----------------------------------|
| 1) Balai Besar POM di Banda Aceh     | 18) Balai Besar POM di Samarinda |
| 2) Balai Besar POM di Medan          | 19) Balai Besar POM di Manado    |
| 3) Balai Besar POM di Padang         | 20) Balai Besar POM di Makassar  |
| 4) Balai Besar POM di Pekanbaru      | 21) Balai Besar POM di Jayapura  |
| 5) Balai Besar POM di Palembang      | 22) Balai POM di Jambi           |
| 6) Balai Besar POM di Bandar Lampung | 23) Balai POM di Bengkulu        |
| 7) Balai Besar POM di Jakarta        | 24) Balai POM di Batam           |
| 8) Balai Besar POM di Bandung        | 25) Balai POM di Kupang          |
| 9) Balai Besar POM di Semarang       | 26) Balai POM di Palu            |
| 10) Balai Besar POM di Yogyakarta    | 27) Balai POM di Kendari         |
| 11) Balai Besar POM di Surabaya      | 28) Balai POM di Ambon           |
| 12) Balai Besar POM di Serang        | 29) Balai POM di Pangkalpinang   |
| 13) Balai Besar POM di Denpasar      | 30) Balai POM di Gorontalo       |
| 14) Balai Besar POM di Mataram       | 31) Balai POM di Manokwari       |
| 15) Balai Besar POM di Pontianak     | 32) Balai POM di Mamuju          |
| 16) Balai Besar POM di Palangka Raya | 33) Balai POM di Sofifi          |
| 17) Balai Besar POM di Banjarmasin   |                                  |

Matriks rencana aksi/ tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 per unit pelayanan publik dapat dilihat pada lampiran 1.

- c) Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi/ Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 Semester 2.

Berdasarkan evaluasi Rencana Aksi/ Tindak Lanjut (RATL) hasil SKM tahun 2020 yang telah disampaikan Unit Pelayanan Publik Pusat dan Balai Besar/Balai POM kepada Inspektorat I, telah terdapat 156 rencana aksi/ tindak lanjut dari Unit Pelayanan Publik (UPP) atau sebesar 82,98% dari total 188 rekomendasi yang diberikan.

Rincian hasil monitoring dan evaluasi rencana aksi/ tindak lanjut hasil SKM tahun 2020 per unit pelayanan publik disajikan pada lampiran 2.

Jakarta, 31 Maret 2021

Badan Pengawas Obat dan Makanan  
Inspektur Utama



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

Lampiran 1

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

**1. Direktorat Registrasi Obat**

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

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

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik):	<b>Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama Persyaratan Pelayanan (U1)</b> Membuat Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Produksi Obat NPP	Agustus 2020	Telah diterbitkan melalui Keputusan Plt.Direktur No. OT.01.03.33.331.08.20.43 tahun 2020, serta telah diupload pada QR Code Pelayanan Publik Ditwasprod ( <a href="https://bit.ly/yanblik2020">https://bit.ly/yanblik2020</a> ) agar dapat diakses oleh pelaku usaha dimana pun dan kapan pun.
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Membuat Buku Saku Standar Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Produksi Obat NPP	Desember 2020	Telah selesai dicetak/digandakan
		Mempublikasikan Form Screening Kelengkapan Dokumen untuk Layanan Persetujuan Penggunaan Fasilitas Obat Bersama dengan nonobat	Desember 2020	telah diupload pada QR Code Pelayanan Publik Ditwasprod ( <a href="https://bit.ly/yanblik2020">https://bit.ly/yanblik2020</a> ) agar dapat diakses oleh pelaku usaha dimana pun dan kapan pun
		Mengembangkan system aplikasi pengajuan secara online, sehingga IF dapat memantau status/proses pengajuan	TW 4 2020	1. Pada aplikasi e-Sertifikasi CPOB telah ditambahkan modul Penilaian Pemenuhan CPOB Fasilitas Produksi Obat Impor dan modul Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama non Obat bersamaan dengan pengembangan sistem TTE. Terhadap kedua modul tersebut telah dilakukan User Acceptance Test (UAT) pada 21 Desember 2020 dan akan segera diimplementasikan pada tahun 2021. 2. Aplikasi Layanan Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
				(Fasber) telah disosialisasikan pada tanggal 20 Januari 2021, sedangkan untuk aplikasi Penilaian Pemenuhan CPOB Fasilitas Produksi Obat Impor telah disosialisasikan pada 1 Februari 2021
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>Telah dilakukan survei tersendiri di luar Survei yang dilakukan Inspektorat kepada penerima layanan, dan akan terus dilaksanakan setiap kali melakukan pelayanan.</li> <li>Akan dievaluasi secara periodik</li> </ol>	Evaluasi selanjutnya pada Juni dan Desember 2021	<i>On Going</i>
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Akan dilakukan pertemuan dengan stakeholder untuk mensosialisasikan kebijakan implementasi pelaksanaan sistem aplikasi monitoring inspeksi luar negeri	TW 4 tahun 2020	UAT system baru dapat dilaksanakan pada 21 Desember 2020, sehingga sosialisasi system baru dilaksanakan pada 1 Februari 2021

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

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<p>Kesesuaian waktu pelayanan, waktu penyelesaian layanan dan respon/ kecepatan petugas termasuk dalam penanganan pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menetapkan SK Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP</li> <li>2. Notifikasi/alert proses sertifikasi langsung kepada nomor petugas</li> <li>3. Notifikasi/alert jadwal piket konsultasi kepada nomor petugas</li> <li>4. Menetapkan SOP mikro penanganan pengaduan dan publikasinya</li> </ol>	<p>TW 1 2021</p> <p>TW 2 2021</p> <p>TW 1 2021</p> <p>TW 1 2021</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah disusun draft SK pelayanan publik</li> <li>2. alert <i>timeline</i> untuk proses inspeksi dan evaluasi CAPA telah dipasang pada aplikasi</li> <li>3. Telah dilakukan uji coba notifikasi jadwal piket konsultasi kepada petugas</li> <li>4. Penanganan pengaduan mengacu pada SOP Makro Layanan Hubungan Masyarakat dan Pengaduan</li> </ol>
	Kompetensi dan komunikasi petugas dalam pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Refreshment training</i> bagi petugas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Hard skill</i>: teknis CDOB, sertifikasi CDOB</li> <li>- <i>Soft skill</i>: komunikasi dan pelayanan prima</li> </ul> </li> <li>2. Forum koordinasi terkait sertifikasi CDOB dengan UPT</li> </ol>	<p>TW 2 2021</p> <p>TW 2 2021</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada tahun 2020 telah menyelenggarakan dan mengikuti <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Inhouse training</i> Bahan obat (Nov)</li> <li>- <i>Inhouse training</i> Stabilitas obat (Des)</li> <li>- pelatihan PPSDM terkait pelayanan prima</li> </ul> </li> <li>2. monev pelaksanaan sertifikasi CDOB dengan UPT</li> </ol>
	Ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik dalam rangka kemudahan dan kejelasan konsultasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. optimalisasi penggunaan handphone untuk konsultasi</li> <li>2. <i>Update Frequently Asked Question</i> (FAQ)</li> <li>3. Optimalisasi penggunaan chat bot melalui aplikasi whatsapp</li> </ol>	<p>TW 1 2021</p> <p>TW 1 2021</p> <p>TW 1 2021</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah tersedia handphone untuk layanan konsultasi</li> <li>2. Telah tersedia FAQ pada website sertifikasicdob.pom.go.id</li> <li>3. Telah dilakukan uji coba penggunaan BOTS</li> </ol>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		untuk memperoleh informasi yang diharapkan	dengan nama BOTSI (Robot Sertifikasi) 4. Menyusun video tutorial proses sertifikasi CDOB secara online sesuai regulasi terbaru 5. Menambah materi-materi informasi sertifikasi CDOB untuk UPT dan PBF	TW 2 2021  TW 3 2021	4. Dalam tahapan penyusunan regulasi terbaru 5. Telah tersedia materi informasi berupa leaflet dan banner serta penayangan di media sosial dan website.
		Kebutuhan pengembangan kompetensi termasuk sosialisasi untuk Apoteker yang berperan dalam distribusi obat	Bekerja sama dengan asosiasi atau organisasi profesi menyelenggarakan pelatihan bagi Apoteker Penanggung Jawab	2021	Pada tahun 2020 bekerja sama dengan Direktorat Standardisasi ONPPZA, IAI dan GP Farmasi menyelenggarakan seminar dan sosialisasi terkait distribusi obat
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	-	-	-	-

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

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		c. Dibuak template respon email dengan pertanyaan sejenis untuk mempermudah menjawab email.	Februari 2021	Telah tersedia draft Template Respon Email
		<b>Keramahan dan Kompetensi Petugas (ketelitian dan persamaan persepsi):</b> a. Telah dilakukan pelatihan peningkatan pelayanan prima terhadap seluruh petugas layanan melalui kegiatan Inhouse Training Pelayanan Publik Ditwas KMEIONAPPZA pada 9 Juli 2020 b. Akan dibuat template respon terkait dengan permasalahan dan solusi permohonan AHP dan SKI	-  Februari 2021	Sudah terlaksana  Telah tersedia draft Rekapitulasi Pertanyaan dan Masukan Responden
		<b>Sinkronisasi pelaporan penggunaan bahan awal dan penyaluran produk jadi NPP antara e-pharm, e-napza, e-was:</b> a. Telah dibangun integrasi sistem e-napza dengan e-pharm sehingga AHP langsung bisa mengalir ke Kementerian Kesehatan. b. Telah dibangun sistem pelaporan NPP di aplikasi e-was sehingga tidak diperlukan lagi pelaporan melalui e-napza	Januari 2021	Sudah terlaksana
		<b>Perbaikan aplikasi :</b> <b>- AHP Dokumen yang diupload bisa &gt; 500 kb</b> <b>- Iklan Upload rancangan iklan yang sudah disetujui</b> a. Pada tahun 2020 telah dilakukan pengadaan server untuk mengakomodir kebutuhan e-napza b. Sudah dikembangkan fitur upload dokumen pada TW III 2020	-  -	Sudah terlaksana  Sudah terlaksana
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Sudah terlaksana monitoring dan evaluasi terkait inovasi ketiga layanan (SKI, AHP dan Iklan) sesuai dengan SK Penetapan Inovasi Layanan.	-	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Telah melaksanakan Forum Konsultasi Publik dalam kegiatan Refreshment Pelayanan Publik pada tanggal 4 September 2020	-	Sudah terlaksana

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<p><b>Obat Tradisional:</b> Unsur U3 (Waktu Penyelesaian) Direncanakan intensifikasi penyelesaian berkas pendaftaran dan rapat penilaian keamanan OT dan SK bersama tim ahli untuk mempercepat timeline evaluasi.</p> <p><b>Penilaian Uji Klinik OT, SK dan Kos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unsur U1 (Persyaratan) Informasi mengenai prosedur, dokumen standar, waktu dan jenis data untuk pengajuan protokol uji praklinik/klinik, selain tersedia di dalam website ASROT, Perka BPOM, juga akan disediakan di dalam aplikasi SIPUKO (Sistem Pengajuan Uji Praklinik/klinik online)</li> <li>- Unsur U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) Layanan pengajuan protokol akan menggunakan aplikasi SIPUKO</li> </ul>	<p>TW1 – TW4 2021</p> <p>TW1 – TW4 2021</p> <p>TW1 – TW4 2021</p>	<p><i>On Going</i></p> <p><i>On Going</i></p> <p><i>On Going</i></p>
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka	<p><b>Obat Tradisional:</b> Umpan balik responden: 1. Timeline evaluasi dipercepat 2. Perlu perbaikan sistem untuk variasi</p>	1. Direncanakan intensifikasi penyelesaian berkas	<p>TW1 – TW4 2021</p> <p><i>On Going</i></p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
	<p>perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Penambahan kuota chat online pada sistem ASROT dan penambahan informasi data diri petugas untuk pertanggungjawaban ke manajemen</li> <li>4. Penambahan prioritas layanan whatsapp untuk konsultasi dan sosialisasi</li> <li>5. Terdapat timeline untuk evaluasi data pabrik</li> <li>6. Koordinasi antar evaluator perlu ditingkatkan</li> <li>7. Kebijakan penggunaan kemasan lama dalam rangka penerapan peraturan regulasi baru</li> <li>8. Penambahan evaluator untuk peningkatan pelayanan</li> </ol> <p>Tanggapan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatnya jumlah berkas pendaftaran tidak diimbangi dengan alokasi sumber daya manusia (SDM). Selain itu, terdapat beberapa proses evaluasi memerlukan telaah atau kajian lebih mendalam berkaitan dengan kategori pendaftaran produk dan dalam beberapa kasus memerlukan pembahasan dengan unit teknis lain dan Tim Ahli yang diselenggarakan dalam jangka waktu tertentu</li> <li>2. Selain berkonsultasi melalui chat online pada Asrot, pelaku usaha dapat berkonsultasi melalui HP Subdit. Sehingga pelaku usaha mempunyai 2 opsi dalam berkonsultasi. Petugas yang bertugas telah terjadwal. Sosialisasi online oleh Ditreg telah dilaksanakan melalui sistem ASROT, Instagram, atau melalui webinar.</li> <li>3. Kemampuan petugas belum merata karena adanya perbedaan masa kerja dan jenis pelatihan yang diikuti sehingga dapat mempengaruhi konsistensi jawaban dari tiap petugas saat konsultasi</li> <li>4. Penambahan evaluator menjadi masukan untuk Direktorat Registrasi OT, SK dan Kosmetik</li> <li>5. Notifikasi terkait maintenance sistem Asrot akan diinformasikan pada halaman depan sistem Asrot</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pendaftaran dan rapat penilaian keamanan OT dan SK bersama tim ahli untuk mempercepat timeline evaluasi.</li> <li>2. Adanya forum komunikasi internal (morning briefing) antara petugas pelayanan publik untuk menyamakan persepsi dan konsistensi jawaban saat konsultasi.</li> <li>3. Direncanakan Pelatihan berkaitan dengan dokumen teknis dan pelatihan pelayanan prima untuk petugas pelayanan publik.</li> <li>4. Direncanakan pelayanan prima ke daerah, bimbingan teknis maupun coaching clinic bagi pelaku usaha untuk menyamakan persepsi dan sharing informasi.</li> <li>5. Direncanakan pengembangan pada system Asrot agar pelayanan menjadi lebih baik</li> </ol>		

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		<p>6. Penentuan timeline mengacu ke peraturan yang telah ditetapkan. Selain itu, evaluasi data pabrik melibatkan unit lain sehingga perlu koordinasi.</p> <p>7. Telah terdapat fasilitas variasi perpanjangan penghabisan stok kemasan lama tanpa adanya perubahan mutu produk.</p>		
		<p><b>Suplemen Kesehatan</b> Umpan balik responden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Timeline evaluasi disesuaikan dengan Peraturan</li> <li>2. Penambahan Duty Manager pada konsultasi chat asrot</li> <li>3. Konsistensi jawaban konsultasi</li> <li>4. Penambahan Jadwal konsultasi dengan Kasie</li> <li>5. Penambahan evaluator untuk peningkatan pelayanan</li> <li>6. Perlu adanya notifikasi pada sistem ASROT apabila akan ada maintenance sistem asrot</li> </ol> <p>Tanggapan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatnya jumlah berkas pendaftaran tidak diimbangi dengan alokasi sumber daya manusia (SDM). Selain itu, terdapat beberapa proses evaluasi memerlukan telaah atau kajian lebih mendalam berkaitan dengan kategori pendaftaran produk dan dalam beberapa kasus memerlukan pembahasan dengan unit teknis lain dan Tim Ahli yang diselenggarakan dalam jangka waktu tertentu</li> <li>2. Selain berkonsultasi melalui chat online pada Asrot, pelaku usaha dapat berkonsultasi melalui HP Subdit. Sehingga pelaku usaha mempunyai 2 opsi dalam berkonsultasi.</li> <li>3. Kemampuan petugas belum merata karena adanya perbedaan masa kerja dan jenis pelatihan yang diikuti sehingga dapat mempengaruhi konsistensi jawaban dari tiap petugas saat konsultasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Direncanakan intensifikasi penyelesaian berkas pendaftaran dan rapat penilaian keamanan OT dan SK bersama tim ahli untuk mempercepat timeline evaluasi.</li> <li>2. Adanya forum komunikasi internal (morning briefing) antara petugas pelayanan publik untuk menyamakan persepsi dan konsistensi jawaban saat konsultasi.</li> <li>3. Direncanakan Pelatihan berkaitan dengan dokumen teknis dan pelatihan pelayanan prima untuk petugas pelayanan publik.</li> <li>4. Direncanakan pelayanan prima ke daerah, bimbingan teknis maupun coaching clinic bagi pelaku usaha</li> </ol>	<p>TW1 – TW4 2021</p> <p><i>On Going</i></p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Jadwal konsultasi dengan Kasie telah ditetapkan dengan berdasarkan perjanjian konsultasi</li> <li>5. Penambahan evaluator menjadi masukan untuk Direktorat Registrasi OT, SK dan Kosmetik</li> <li>6. Notifikasi terkait maintenance sistem Asrot akan diinformasikan pada halaman depan sistem Asrot</li> </ol>	<p>untuk menyamakan persepsi dan sharing informasi.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Direncanakan pengembangan pada sistem Asrot agar pelayanan menjadi lebih baik</li> </ol>		
		<p><b>Kosmetik</b> Umpan balik responden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Timeline evaluasi dipercepat</li> <li>2. Pelayanan Konsultasi sulit terhubung</li> <li>3. Informasi mengenai peraturan baru agar disamakan dengan semua petugas</li> <li>4. Pertimbangan kembali terkait perBPOM 12 Tahun 2020 mengenai Surat rekomendasi UPT BPOM</li> </ol> <p>Tanggapan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya peningkatan jumlah permohonan notifikasi kosmetika baik kosmetika baru maupun pembaharuan (daftar ulang)</li> <li>2. Berkurangnya jumlah evaluator dikarenakan adanya mutasi sehingga proses evaluasi produk terhambat</li> <li>3. Adanya pendaftaran produk yang memerlukan kajian lebih mendalam terkait aspek keamanan, kemanfaatan dan klaim dari produk tersebut, sehingga membutuhkan waktu lebih lama karena harus dibahas dalam KOMNAS kosmetika</li> <li>4. Banyaknya jumlah pendaftar yang mengajukan notifikasi kosmetik menyebabkan antrian layanan telepon. Selain melalui telepon, pendaftar dapat berkonsultasi melalui email.</li> <li>5. Telah dilakukan forum komunikasi internal setiap hari setelah layanan loket (after duty) antara petugas pelayanan publik untuk menyamakan persepsi dan konsistensi jawaban saat konsultasi.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan intensifikasi data permohonan notifikasi.</li> <li>2. Dilakukan kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik/ desk konsultasi.</li> <li>3. Pembukaan kembali layanan sistem clustering jalur hijau notifikasi kosmetik pada tahun 2021.</li> <li>4. Dilakukan pengembangan dan pemeliharaan sistem notifikasi online.</li> <li>5. Dilakukan penambahan jumlah evaluator.</li> <li>6. Terdapat layanan konsultasi melalui email dan dibukanya layanan konsultasi khusus.</li> <li>7. Pembekalan evaluator untuk meningkatkan kompetensi terkait notifikasi kosmetik</li> <li>8. Dilakukan sosialisasi terkait peraturan terkini</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada tahun 2021, direncanakan dilakukan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 24 kali intensifikasi data permohonan notifikasi</li> <li>b. 5 kali kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik/ desk konsultasi</li> </ol> </li> <li>2. Pembukaan layanan clustering dilakukan pada TW I – IV 2021</li> <li>3. Pengembangan dan pemeliharaan sistem notifikasi online dilakukan pada TW I – IV 2021</li> <li>4. Pada TW 1 2021 akan dilakukan penambahan evaluator (CPNS dan Pramubakti)</li> <li>5. Pada TW 1 2021 dibuka layanan konsultasi khusus</li> </ol>	<p><i>On Going</i></p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		<p>6. Telah dilakukan sosialisasi secara online terkait Peraturan terbaru baik sebelum peraturan diundangkan atau setelah peraturan diundangkan. Sosialisasi dilakukan melalui sistem Notifkos, Instagram, atau melalui webinar/coaching clinic/bimbingan teknis.</p>	<p>dalam bentuk Infografis yang disosialisasikan melalui media sosial ataupun sistem Notifkos, serta sosialisasi kepada pelaku usaha melalui coaching clinic dan bimbingan teknis.</p>	<p>6. Diadakan Inhouse Training, pelatihan teknis di dalam dan luar negeri terkait notifikasi kosmetik</p> <p>7. Dilakukan pembuatan infografis sebagai bentuk sosialisasi peraturan/ kebijakan terbaru pada TW I – IV 2021</p> <p>8. Pada tahun 2021, direncanakan dilakukan 20 kali kegiatan Coaching Clinic dan 2 kali kegiatan Bimtek terkait Notifikasi Kosmetik</p>	
		<p><b>Iklan OT dan SK</b> Umpan balik responden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan penggunaan aplikasi (unggah iklan dokumen pdf)</li> <li>2. Timeline evaluasi dipercepat</li> <li>3. Pelayanan online</li> <li>4. Regulasi perka Iklan spesifik mengatur untuk SK</li> </ol> <p>Tanggapan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi Sireka dirancang untuk mudah dioperasikan dan dilengkapi dengan berbagai fitur sesuai kebutuhan pendaftar. Namun untuk saat ini, jenis file rancangan iklan yang dapat divalidasi oleh sistem adalah file bentuk jpg/jpeg.</li> <li>2. Berdasarkan Peraturan BPOM Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan BPOM bahwa waktu penyelesaian permohonan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerapkan konsultasi online</li> <li>2. Mengupdate progress legalitas rancangan peraturan tentang iklan OT dan SK</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerapan konsultasi online pada Januari 2021</li> <li>2. Mengupdate progress legalitas rancangan peraturan tentang iklan OT dan SK pada TW 1 2021</li> </ol>	<p><i>On Going</i></p>



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

## 6. Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<b>Layanan Penerbitan SKE unsur Persyaratan (U1):</b>				
		1. Mempermudah pengambilan SKE	Saat ini sudah berlaku tandan tangan elektronik (TTE) untuk SKE namun jika perusahaan butuh <i>hardcopy</i> bisa difasilitasi	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana	
		2. Mempermudah komunikasi via telfon	Bersurat ke Biro Umum	Triwulan I	<i>On Going</i>	
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<b>Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor</b>				
		1. Menambahkan layanan konsultasi berupa chat	Sudah ada konsultasi berupa chat melalui whatsapp	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana	
		2. Mengadakan webinar terkait pengajuan SKI	Sudah ada pertemuan setiap tahun dengan pelaku usaha	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana	
		3. Perbaikan status KSWP di ebpom	Bersurat ke Pusdatin	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana	
		4. Memperhatikan Lahan Parkir	Bersurat ke Biro Umum	Triwulan I	<i>On Going</i>	
		5. Mencantumkan template surat pernyataan di web	Akan dicantumkan segera	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana	
		6. Meningkatkan konsultasi online	Konsultasi Online sudah ada melalui email dan whatsapp	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana	
		<b>Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor</b>				
		1. Mempermudah pengambilan SKE	Saat ini sudah berlaku tandan tangan elektronik (TTE) untuk SKE namun jika perusahaan butuh <i>hardcopy</i> bisa difasilitasi	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana	
		2. Mempermudah komunikasi via telfon	Bersurat ke Biro Umum	Triwulan I	<i>On Going</i>	
		<b>Pelayanan Penerbitan Sertifikat CPOTB</b>				
Penyediaan WA Layanan Online	Sudah terdapat penyediaan layanan melalui Whatsapp dan Email	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana			

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

#### 7. Direktorat Pengawasan Kosmetik

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<b>Layanan Penerbitan Izin <i>Special Access Scheme</i> (SAS)</b> <b>Unsur Sarana Prasarana (U9):</b> Email layanan konsultasi telah diberikan kepada 1 (satu) orang penanggung jawab agar setiap harinya dapat mengecek adanya konsultasi yang masuk. Namun, untuk meningkatkan layanan konsultasi, telah diadakan konsultasi cepat via WA	-	Sudah terlaksana
		<b>Layanan Penerbitan Rekomendasi PIBB:</b> <b>Unsur Kompetensi Pelaksana (U6):</b> Petugas evaluator saling terhubung dan sering berkoordinasi melalui pesan WA sehingga jika ada kendala permasalahan layanan dapat didiskusikan bersama melalui pesan grup tersebut. Untuk saran dan masukan hasil survei SKM tahun 2020 akan disosialisasikan melalui grup WA evaluator sebagai <i>reminder</i> dalam memberikan layanan kedepan.	-	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut																				
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)																				
		<p><b>Unsur Sarana Prasarana (U9):</b>  Pengajuan penerbitan rekomendasi PIB2 sampai saat ini masih dilakukan secara semi manual menggunakan email. Layanan tersebut belum dimasukkan untuk dilakukan secara <i>online</i> karena pengajuan PIB2 tidak banyak dan hanya berupa rekomendasi untuk mendapatkan izin utama di Kemendag. Untuk konsultasi layanan dapat menggunakan pesan WA dan email sehingga seharusnya tidak ada kendala yang berarti terkait sarana prasarana ini.</p>	-	Sudah terlaksana																				
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<p><b>1. Sertifikasi/ Resertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik</b></p>																						
		<table border="1"> <tr> <td>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</td> <td>Mohon untuk Sertifikasi ada notifikasi email jika ada yang perlu di lengkapi</td> <td>Usulan adanya notifikasi email apabila ada yang perlu dilengkapi pada aplikasi e-sertifikasi akan disampaikan kepada Pusdatin sebagai PIC aplikasi tersebut</td> <td>TW 1</td> <td>Sudah terlaksana</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Yang sudah baik dipertahankan, yang belum baik ditingkatkan lagi layanannya terutama komunikasi dan kecepatan layanan;</td> <td>Selain komunikasi dapat dilakukan melalui email sarana.kosmetik.bpom@gmail.com, tersedia juga layanan pesan whatsapp (+62 857-7289-7839) dengan respon cepat. Selain itu, dibuka juga peluang untuk melakukan konsultasi secara virtual.</td> <td>-</td> <td>Sudah terlaksana</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Untuk masa pandemi ini agar bisa dilakukan pemeriksaan secara virtual dengan tetap memenuhi standar CPKB;</td> <td>Semenjak Pandemi covid-19, BPOM telah menerapkan audit secara virtual sebagai upaya untuk mendukung dan mempermudah pelaku usaha dengan tetap mengedepankan persyaratan dan ketentuan sesuai aspek CPKB yang berlaku</td> <td>-</td> <td>Sudah terlaksana</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Persyaratan</td> <td>Untuk sebagian besar UKM akan sulit memenuhi persyaratan, mohon ada program pendampingan bagi UKM yang memerlukan layanan BPOM.</td> <td>-</td> <td>Sudah terlaksana</td> </tr> </table>	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Mohon untuk Sertifikasi ada notifikasi email jika ada yang perlu di lengkapi	Usulan adanya notifikasi email apabila ada yang perlu dilengkapi pada aplikasi e-sertifikasi akan disampaikan kepada Pusdatin sebagai PIC aplikasi tersebut	TW 1	Sudah terlaksana		Yang sudah baik dipertahankan, yang belum baik ditingkatkan lagi layanannya terutama komunikasi dan kecepatan layanan;	Selain komunikasi dapat dilakukan melalui email sarana.kosmetik.bpom@gmail.com, tersedia juga layanan pesan whatsapp (+62 857-7289-7839) dengan respon cepat. Selain itu, dibuka juga peluang untuk melakukan konsultasi secara virtual.	-	Sudah terlaksana		Untuk masa pandemi ini agar bisa dilakukan pemeriksaan secara virtual dengan tetap memenuhi standar CPKB;	Semenjak Pandemi covid-19, BPOM telah menerapkan audit secara virtual sebagai upaya untuk mendukung dan mempermudah pelaku usaha dengan tetap mengedepankan persyaratan dan ketentuan sesuai aspek CPKB yang berlaku	-	Sudah terlaksana		Persyaratan	Untuk sebagian besar UKM akan sulit memenuhi persyaratan, mohon ada program pendampingan bagi UKM yang memerlukan layanan BPOM.	-	Sudah terlaksana		
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Mohon untuk Sertifikasi ada notifikasi email jika ada yang perlu di lengkapi	Usulan adanya notifikasi email apabila ada yang perlu dilengkapi pada aplikasi e-sertifikasi akan disampaikan kepada Pusdatin sebagai PIC aplikasi tersebut	TW 1	Sudah terlaksana																				
	Yang sudah baik dipertahankan, yang belum baik ditingkatkan lagi layanannya terutama komunikasi dan kecepatan layanan;	Selain komunikasi dapat dilakukan melalui email sarana.kosmetik.bpom@gmail.com, tersedia juga layanan pesan whatsapp (+62 857-7289-7839) dengan respon cepat. Selain itu, dibuka juga peluang untuk melakukan konsultasi secara virtual.	-	Sudah terlaksana																				
	Untuk masa pandemi ini agar bisa dilakukan pemeriksaan secara virtual dengan tetap memenuhi standar CPKB;	Semenjak Pandemi covid-19, BPOM telah menerapkan audit secara virtual sebagai upaya untuk mendukung dan mempermudah pelaku usaha dengan tetap mengedepankan persyaratan dan ketentuan sesuai aspek CPKB yang berlaku	-	Sudah terlaksana																				
	Persyaratan	Untuk sebagian besar UKM akan sulit memenuhi persyaratan, mohon ada program pendampingan bagi UKM yang memerlukan layanan BPOM.	-	Sudah terlaksana																				

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
				Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha sehingga pendampingan dapat lebih massif dan intensif		
		<b>2. Surat Keterangan Impor (SKI)</b>				
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Mohon agar dibuatkan live chat di ebpom supaya bisa konfirmasi tolakan lebih cepat	Terkait usulan live chat di ebpom akan dikoordinasi kepada tim Pusdatin sebagai PIC aplikasi e-bpom.	TW 1	Sudah terlaksana
			Telepon ke BPOM sangat sulit, terutama pada kondisi Covid-19 ini	Untuk layanan cepat terkait ekspor impor kosmetik, sudah diberikan layanan online via pesan WA dan email sehingga petugas tidak menyarankan untuk melalui telepon BPOM.	-	Sudah terlaksana
		Waktu Penyelesaian	Waktu mulai layanan sering tidak <i>on time</i> , begitupun saat waktu setelah istirahat	Sudah ada program <i>morning message</i> untuk evaluator yang akan bertugas di loket layanan dimana akan ada pesan melalui grup WA untuk <i>reminder</i> ketepatan waktu layanan di pagi hari. Namun, selama pandemi tidak ada konsultasi tatap muka sehingga program sementara dihentikan. Jika loket layanan sudah buka kembali, maka pesan <i>reminder</i> ini akan dijalankan kembali.	-	Sudah terlaksana
			Waktu pelayanan agar bisa ditambah lagi sesuai jam kerja	Untuk saat ini mengacu pada Peraturan BPOM No. 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM, jam layanan tatap muka hanya sampai pukul 12.00. Untuk meningkatkan layanan konsultasi, kami telah mengadakan konsul via WA selama jam kerja berlangsung. Mengingat saat ini masih terjadi	-	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
			Usul agar waktu proses pengajuan SKI bisa dipercepat, terutama untuk perusahaan yang sudah sering mengajukan SKI agar diberi jalur hijau	pandemi, maka layanan via online akan dimaksimalkan.  Pada rancangan revisi peraturan BPOM No. 14 dan 15 tahun 2020, waktu layanan SKI telah dipercepat dari 8 jam menjadi 6 jam. Selain itu, kami telah memiliki sistem penjaluran bagi importir sesuai rekam jejak hasil pengawasan tiap importir. Untuk importir yang berada di jalur hijau (terbaik), maka kami akan prioritaskan untuk mengevaluasi pengajuan SKI, terutama pada jam sibuk.	-	Sudah terlaksana
		Sarana dan Prasarana	Untuk laporan realisasi impor post border, agar bisa dilakukan secara otomatis melalui sistem upload (tidak per 1 item)	Terkait laporan realisasi impor, sistem tersebut telah terintegrasi dengan INSW dimana data yang muncul adalah tiap PIB yang berisi seluruh item produk yang diimpor. Sedangkan, untuk 1 PIB bisa terdiri dari beberapa SKI sehingga laporan realisasi impor harus dilakukan tiap item (tidak bisa otomatis).	-	Sudah terlaksana
		<b>3. Surat Keterangan Ekspor (SKE)</b>				
		Sarana dan Prasarana	Agar untuk SKE, khususnya CFS sudah tidak membutuhkan ttd basah	Sejak tahun 2019, telah ada rencana agar penandatanganan dokumen SKE dapat dilakukan dengan TTE. Rencana implementasi TTE pada SKE Kosmetik akan dilakukan di TW I tahun 2021.	TW 1	<i>On Going</i>
		<b>4. Special Access Scheme (SAS)</b>				
		Kompetensi Pelaksana	Dalam memberikan penjelasan untuk tambahan	Petugas evaluator saling terhubung dan sering berkoordinasi melalui pesan WA sehingga jika ada kendala permasalahan layanan dapat	-	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
			data agar lebih jelas dan mudah dipahami	didiskusikan bersama melalui pesan grup tersebut. Untuk saran dan masukan hasil survei SKM tahun 2020 akan disosialisasikan melalui grup WA evaluator sebagai <i>reminder</i> dalam memberikan layanan kedepan.		
			Melanjutkan pemberian pelatihan berkesinambungan kepada para petugas pelayanan publik supaya dapat meningkatkan kompetensinya	Setiap tahunnya, petugas layanan publik diberikan pelatihan baik untuk menunjang kompetensinya dalam hal melayani maupun dalam hal pengetahuan. Pelatihan terakhir baru dilaksanakan pada bulan Desember 2020. Selain pelatihan, petugas layanan biasanya melakukan <i>brainstorming</i> melalui grup WA untuk menyamakan persepsi terkait pemberian layanan publik.	-	Sudah terlaksana
		Sarana dan Prasarana	Respon konsultasi via email terkadang lumayan lama untuk menunggu dibalas	Email layanan konsultasi telah diberikan kepada 1 (satu) orang penanggung jawab agar setiap harinya dapat mengecek adanya konsultasi yang masuk. Namun, untuk meningkatkan layanan konsultasi, telah diadakan konsultasi cepat via WA	-	Sudah terlaksana
		<b>5. Rekomendasi PIBB</b>				
		Kompetensi Pelaksana	Petugas evaluator saling terhubung dan sering berkoordinasi melalu pesan WA sehingga jika ada kendala permasalahan layanan dapat didiskusikan bersama melalui pesan grup tersebut. Untuk saran dan masukan hasil survei SKM tahun 2020 akan disosialisasikan melalui grup WA evaluator sebagai <i>reminder</i> dalam memberikan layanan kedepan.	-	Sudah terlaksana	

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut			Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)			(4)	(5)
		Sarana dan Prasarana	Pengajuan penerbitan rekomendasi PIB2 sampai saat ini masih dilakukan secara semi manual menggunakan email. Layanan tersebut belum dimasukkan untuk dilakukan secara <i>online</i> karena pengajuan PIB2 tidak banyak dan hanya berupa rekomendasi untuk mendapatkan izin utama di Kemendag. Untuk konsultasi layanan dapat menggunakan pesan WA dan email sehingga seharusnya tidak ada kendala yang berarti terkait sarana prasarana ini.		-	Sudah terlaksana
<b>6. Rekomendasi Persetujuan Impor Kosmetik sebagai Barang Komplekmenter</b>						
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Mohon diadakan dan lebih dipermudah konsultasi melalui telepon dan email	Untuk layanan cepat terkait ekspor impor kosmetik, sudah diberikan layanan online via pesan WA dan email sehingga petugas tidak menyarankan untuk melalui telepon BPOM.	-	Sudah terlaksana
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat				
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	-	-	-	-	-

## 8. Direktorat Standardisasi Pangan Olahan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	Unsur penilaian U1, U2, dan U3 pada jenis layanan <b>Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan</b>	Melaksanakan konsultasi prima dalam bentuk <i>coaching clinic</i> untuk menjelaskan persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan publik yang diselenggarakan di Direktorat SPO, tools untuk pelaksanaan acara ini berupa pedoman pengisian formulir pengkajian telah disusun pada tahun 2020.	Februari 2021	Sudah terlaksana persiapan <i>coaching clinic</i> dan identifikasi pelaku usaha yang akan mengikuti <i>coaching clinic</i> .
		a. Persyaratan (U1-72,37)	Persyaratan yang diperlukan untuk mengajukan permohonan pengkajian telah dipublikasikan pada subsite Direktorat Standardisasi Pangan Olahan sbb:	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
			Agar menjadi lebih jelas akan dibuat leaflet yang memuat seluruh informasi terkait: Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan	Februari 2021	Akan mulai didesain pada Januari 2021
		b. Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2-74,12)	Tata cara pelayanan yang dibakukan untuk petugas dan pemberi layanan telah dipublikasikan dalam Pedoman Pelayanan Publik Direktorat SPO serta video pengenalan pelayanan publik yang telah disosialisasikan melalui media sosial Dit.SPO.	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
			Agar menjadi lebih jelas akan dibuat leaflet yang memuat seluruh informasi terkait: Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan	Februari 2021	Akan mulai didesain pada Januari 2021
		c. Waktu penyelesaian (U3 - 74,85)	Sesuai dengan Peraturan Badan POM Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, Timeline 85 Hari Kerja.  Akan dibuat kajian timeline pengkajian di Dit. SPO antara lain berupa rekapitulasi rata-rata waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan	Maret 2021	Pembahasan tingkat unit

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		pengkajian dan melakukan analisis apakah perlu dilakukan perubahan timeline.		
	d. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5 – 78,51)	Produk jenis layanan berupa surat jawaban telah disampaikan kepada pemohon baik melalui aplikasi/email Direktorat SPO. Hal ini nampaknya terkait dengan waktu penyelesaian (U3) Akan dibuat kajian perubahan timeline.	Maret 2021	Pembahasan tingkat unit kemungkinan penyederhanaan timeline.
	e. Kompetensi Pelaksana (U6 – 78,95)	Pada tahun 2020 Direktorat Standardisasi Pangan Olahan telah menyiapkan “ <b>Pedoman Tata Cara Pengisian Formulir Permohonan Pengkajian untuk Petugas Layanan dan Pemohon</b> ” yang merupakan salah satu <i>tools</i> untuk meningkatkan kompetensi pelaksana dalam melakukan evaluasi berkas. Pedoman ini akan digunakan sebagai bahan penyamaan persepsi petugas yang akan dilaksanakan pada awal tahun 2021.	Februari 2021 - Penyamaan persepsi petugas,	2020 - Pedoman Tata Cara Pengisian Formulir Permohonan Pengkajian untuk Petugas Layanan dan Pemohon, telah selesai disusun. Februari 2021 - Penyamaan persepsi petugas.
	f. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8 – 76,75)	Penanganan pengaduan, Saran, dan masukan di direktorat SPO dilakukan dengan kerjasama antara Pokja Pelayanan Publik dan Pokja Pengawasan dan dilakukan monitoring untuk hal tersebut, selain itu pada akhir layanan petugas selalu memberikan kalimat penutup konsultasi yang dilengkapi dengan tautan survey untuk mendapatkan masukan pelanggan, hasil survey tersebut diolah sebanyak 2 kali dalam satu tahun dan dilaporkan kepada Direktur.	Sudah dilakukan	Sudah terlaksana
	g. Sarana dan Prasarana (U9– 76,75)	Aplikasi standar pangan yang mulai efektif digunakan pada Maret 2019, memiliki beberapa kendala dalam penggunaannya, sehingga pada tahun 2020 ini dilakukan maintenance aplikasi E-standar Pangan.	Desember 2020	Sedang dilaksanakan oleh pengembang

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
			Pada tahun 2021 juga dilakukan penambahan menu permohonan pengkajian dan maintenance terhadap aplikasi E-standar	Desember 2020	Akan mulai dibahas awal tahun 2021.	
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Membuka sistem e-standar pangan sampai pukul 3 sore	Pengaturan e-Standar Pangan	Desember 2021	Telah dilakukan pembahasan pengembangan aplikasi e- Standar Pangan tahun 2021, Penyesuaian dilakukan sejalan dengan pengembangan aplikasi.	
		Menunjukkan detail posisi berkas pada aplikasi EStandar Pangan dan memfasilitasi adanya perbaikan/tambahan data	Pengaturan e-Standar Pangan	Desember 2021		
		Mempersingkat waktu pengkajian dari 85 HK	Dilakukan peninjauan kembali waktu penyelesaian pengkajian oleh internal Dit. SPO	Maret 2021	Sudah dilakukan identifikasi dan olah data waktu penyelesaian pengkajian.	
		<b>Saran/masukan pelanggan: Pengkajian Permohonan Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan</b>				
		Agar dapat membuka sistem e-standar pangan sampai pukul 3 sore, untuk mempermudah proses membuat draft dan submission berkas, serta memperbesar peluang mengajukan permohonan pengkajian.	Pengaturan E-standar Pangan	Januari 2021	Pembahasan tingkat unit	
Aplikasi e-standar pangan agar dapat menunjukkan detail posisi berkas dan	Pengaturan E-standar Pangan	Januari 2021	Pembahasan tingkat unit			

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		memfasilitasi adanya perbaikan/tambahan data bukan pengajuan permohonan dari awal, serta dengan timeline yang lebih singkat.			
		Untuk permohonan pengkajian yang diajukan manual dan dialihkan melalui email selama masa pandemi timeline masih dirasa kurang jelas.	Waktu evaluasi berkas oleh petugas adalah 2 hari kerja, untuk menjaga komitmen tersebut Pokja Pelayanan Publik Dit.SPO memiliki petugas monitoring harian yang bertugas mengontrol pelaksanaan yanblik pada hari tersebut. Sudah terdapat lembar monitoring bagi petugas verifikasi untuk menuliskan progress evaluasi berkas per hari.	Sudah dilakukan Monitoring terhadap petugas verifikator.	Sudah dilakukan monitoring terhadap petugas verifikator
		<b>Saran/masukan pelanggan : Konsultasi Terkait Keamanan, Mutu, Gizi, Manfaat, dan Label Pangan Olahan</b>			
		Memperpanjang jam layanan.	Pengaturan aplikasi dan memerlukan komitmen petugas layanan.	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		Menyelesaikan formulir konsultasi melalui aplikasi KUSAPA sehingga tidak perlu dilanjutkan melalui email.	Penyamaan persepsi petugas konsultasi terhadap kesepakatan-kesepakatan dalam melakukan konsultasi, seperti: - Ketentuan forward chat, - Penyelesaian formulir, dll.	Februari, 2021	Pembahasan tingkat unit
		Menyediakan lembar hasil konsultasi online untuk memudahkan pelanggan dalam tracking proses tahapan selanjutnya sebagai referensi jika dibutuhkan	Direktorat SPO telah memfasilitasi pelanggan yang memerlukan bukti konsultasi dengan formulir konsultasi yang disampaikan melalui aplikasi KUSAPA.	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		Menyelenggarakan webinar terkait kisi-kisi pengajuan	Seluruh dokumen dan persyaratan yang diperlukan dalam pengisian fomulir	Februari 2021	On Going

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		kajian klaim/penggunaan bahan  baku baru agar perusahaan dapat menyediakan data yang lebih baik, lengkap dan komprehensif sehingga proses penilaian dapat dipersingkat.	permohonan pengkajian sudah dicantumkan pada " <b>Pedoman Tata Cara Pengisian Formulir Permohonan Pengkajian untuk Petugas Layanan dan Pemohon</b> ". Mensosialisasikan pedoman tersebut melalui media sosial dan memindahkan akses pedoman tersebut pada menu "Pelayanan Publik" agar lebih mudah diakses.		
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Evaluasi internal pelaksanaan pelayanan publik Dit. SPO		Juni, Desember 2021	Telah dilakukan monitoring jalannya pelaksanaan pelayanan publik harian dan dilakukan pencatatan kendala pelaksanaan pelayanan publik.
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Melaksanakan konsultasi prima dalam bentuk <i>coaching clinic</i> untuk menjelaskan persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan publik yang diselenggarakan di Direktorat SPO, tools untuk pelaksanaan acara ini berupa pedoman pengisian formulir pengkajian telah disusun pada tahun 2020.		Februari 2021	Sudah terlaksana persiapan <i>coaching clinic</i> dan identifikasi pelaku usaha yang akan mengikuti <i>coaching clinic</i> .

## 9. Direktorat Registrasi Pangan Olahan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan kategori C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>		
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<p><b>Persyaratan Pelayanan</b></p> <p>1. Mempermudah perizinan untuk UMKM dan meningkatkan pendampingan terhadap UMKM</p> <p>Dukungan bagi UMKM:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Simplifikasi persyaratan izin usaha bagi UMKM (UMK/SKDU)</li> <li>Sesuai PP 32/2017 biaya registrasi oleh industri mikro dan kecil 50% dari tarif normal.</li> <li>Pemeriksaan sarana dalam rangka Pemenuhan CPPOB untuk UMKM difokuskan pada pelaksanaan hygiene sanitasi</li> <li>Balai POM dapat melakukan sampling &amp; uji produk UMKM sesuai kriteria, dan dokumen dapat digunakan untuk registrasi</li> <li>Pangan Olahan Produk UMKM belum diwajibkan untuk mencantumkan Tabel ING pada Label kecuali untuk jenis pangan yang telah ditetapkan dalam Perka BPOM no 16 tahun 2020 tentang Pencantuman Informasi Nilai Gizi untuk Pangan Olahan yang Diproduksi Oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil</li> <li>Diadakan program coaching clinic bagi UMKM</li> <li>Adanya aplikasi sinkronkan untuk UMKM dimana UMKM dapat mendaftarkan diri dalam pendampingan</li> <li>Adanya aplikasi Rumah Informasi RPO yang berisi informasi yang mudah dimengerti tentang proses dan persyaratan registrasi pangan olahan</li> </ol>	Sudah terlaksana	Akan dilanjutkan pada tahun 2021

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		2. Mempertimbangkan mengenai banyaknya keterangan pada label karena akan menyebabkan label penuh sesak	<p>Keterangan yang tercantum pada label mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam Perka BPOM no 31 tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan, juga telah diatur rinci terkait pencantuman informasi pada label untuk luas permukaan kurang dari 10cm<sup>2</sup>, dapat hanya mencantumkan informasi nama produk, tanggal kedaluwarsa, dan Nomor Izin Edar.</p> <p>Dalam Nota Dinas Direktorat Standardisasi Pangan Olahan nomor B-SD.03.08.51.02.20.185 tanggal 19 Februari 2020 perihal Penyampaian Kesepakatan Implementasi Peraturan Badan POM nomor 22 Tahun 2019 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan Olahan disebutkan bahwa pencantuman tabel ING pada kemasan ukuran kecil dapat dicantumkan melalui QR code atau <i>link website</i>.</p>	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		3. Mempermudah persyaratan, misal kurang sedikit agar dapat diterima (relaksasi)	<p>Telah dilakukan simplifikasi persyaratan seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penghapusan Persyaratan Surat Pendaftaran Produsen Bahan Tambahan Pangan</li> <li>2. Simplifikasi persyaratan sampai dengan masa pandemic Covid-19 berakhir, berupa penundaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengiriman dokumen-dokumen yang harus disahkan atau dikeluarkan oleh institusi lain,</li> <li>b. Legalisir surat penunjukkan dari pabrik asal,</li> <li>c. Perpanjangan sertifikat halal,</li> <li>d. Perpanjangan Sertifikat SNI,</li> <li>e. Perpanjangan GMP,</li> <li>f. HACCP dari pabrik asal di luar negeri</li> </ol> </li> </ol>	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		<b>Sistem/ Mekanisme /Prosedur pelayanan</b>			
		1. Membuat sistem 1 atap atau cukup satu kali pemeriksaan sudah selesai	1. Penilaian dokumen sudah berbasis risiko sehingga terdapat jalur notifikasi, prapenilaian serta evaluasi. Untuk pengajuan yang masuk ke jalur notifikasi pemeriksaan berlangsung lebih singkat. Perlu dilakukan	Tahun 2021	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			<p>penyebaran informasi melalui media sosial secara rutin dan terjadwal namun lebih dijelaskan kembali secara lebih informatif perbedaannya antara notifikasi, pra penilaian dan penilaian</p> <p>2. Akan dilakukan kajian lebih lanjut melalui penerapan RBA sebagai tindak lanjut UU No11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja</p>		
		<p>2. Agar dilakukan skrining dokumen terlebih dahulu di daerah sehingga ketika masuk ke sistem ereg tidak banyak memerlukan tambahan data</p>	<p>1. Akan dilakukan koordinasi dengan Balai POM dan Loka setempat untuk persamaan persepsi terkait dokumen yang dipersyaratkan pada saat PSB</p> <p>2. Mengusulkan intensifikasi peranan helpdesk di balai/loka untuk mendampingi pelaku usaha dalam proses registrasi</p>	Tahun 2021	<i>On Going</i>
		<p>3. Diadakannya kembali Pelayanan Prima secara Daring pada seluruh Balai Besar POM</p>	<p>Sesuai perencanaan kegiatan tahun 2021, Pelayanan Prima akan dilakukan di 32 Balai/Balai Besar POM dan 20 Kantor Loka POM</p>	Tahun 2021	<i>On Going</i>
		<p>4. Perbaiki sistem seperti:</p> <p>a. Untuk halaman e-reg agar tidak terlalu cepat ter log out</p> <p>b. Ketika melakukan proses variasi data yang sudah dirubah kembali ke awal</p>	<p>Dilakukan kegiatan Monitoring Aplikasi (Monap) dan Monitoring Konten (Monten) yang bertujuan untuk:</p> <p>1. Mewujudkan suatu sistem yang handal dan efisien sehingga dapat memberikan peningkatan pelayanan terhadap stakeholder</p> <p>2. Menjaga stabilitas aplikasi e-Registration agar dapat berjalan lancar dan stabil sehingga dapat mendukung tugas pokok dan fungsi dari Badan Pengawas Obat dan</p>	Kegiatan Monap dan Monten Sudah terlaksana, untuk update peraturan	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		c. Agar memperbaiki standar yang tertera pada sistem dengan peraturan terbaru, misalnya standar mikro ada yang belum sesuai dengan peraturan terbaru	Makanan RI pada umumnya dan Direktorat Registrasi Pangan Olahan pada khususnya  Terkait perbaikan sistem: 1. Halaman e-reg terlog out tiap beberapa waktu untuk tujuan keamanan dan merupakan bawaan dari provider php7 2. Mengenai proses variasi yang kembali lagi ke awal sedang dalam proses perbaikan terus menerus oleh tim IT 3. Updating data pada sistem sesuai dengan peraturan terbaru terus dilakukan setiap tahunnya pada kegiatan Monitoring Konten (Monten)	terbaru terus dilakukan  Perbaikan proses variasi yang kembali ke awal timelinenya pada Tahun 2021	
		5. Tidak ada info bila ada tanda baca titik menyebabkan tidak terbaca	Untuk pop up notifikasi terkait tanda baca akan dibahas pada kegiatan Monitoring Aplikasi (Monap)	Tahun 2021	<i>On Going</i>
		6. Peningkatan layanan live chat, berupa: a. Ada nama petugas b. Cukup melayani 1 customer seperti konsultasi kasie c. Ada history percakapan pada layanan tersebut. d. Menambah nomor antrian pada konsultasi live chat seperti layanan bank	Pengembangan layanan live chat berbayar	Tahun 2021	<i>On Going</i>
		7. Mengaktifkan kembali fitur notifikasi untuk pengajuan yang sudah disapprove, dan sebaiknya ada fitur pengingat untuk pengajuan	1. Akan dikembangkan Notifikasi Informasi terkait status SPB, NIE dan TD di sistem e-reg menggunakan media alternatif (sms) selain email 2. Akan dikembangkan sistem untuk pengiriman pengingat/reminder untuk Daftar Ulang 6 bulan sebelum NIE habis	Kegiatan akan di TL pada tahun 2021	<i>On Going</i>

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

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		dan layanan konsultasi seperti live chat dan call center			
		<b>Kompetensi pelaksana</b>			
		Menyamakan persepsi evaluator karena masih banyak ditemukan ketidaksamaan persepsi termasuk yang menyebabkan perbedaan pada label, dan adanya TD berseri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengefektifkan grup mentoring</li> <li>2. Pencerahan rutin</li> <li>3. Pedoman penilaian dan FAQ</li> <li>4. Updating informasi kegiatan / program direktorat berkala untuk menyatukan persamaan persepsi</li> <li>5. Melaksanakan <i>training hard competency</i></li> </ol>	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		<b>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</b>			
		Konsultasi melalui email tidak dibalas sejak pergantian sistem	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah ditetapkan petugas untuk menjawab email dengan timeline merespon maksimal 7 hari</li> <li>2. Terkait email yang dikirim tidak teridentifikasi oleh penerima akan dilaporkan ke pusdatin</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penetapan petugas sudah terlaksana</li> <li>2. Pelaporan ke pusdatin timelinenya tahun 2021</li> </ol>	<i>On Going</i>
		<b>Sarana dan Prasarana</b>			
		1. Membuat sarana tambahan untuk konsultasi pelayanan misal melalui whatsapp atau media social lain	Media pengaduan/konsultasi telah difasilitasi melalui live chat (6 line), call center, customer service, helpdesk, konsultasi online. Juga dilakukan penyampaian informasi melalui media sosial antara lain instagram, twitter, facebook dan youtube.	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
		2. Agar menyediakan lahan parkir kendaraan	Sudah tersedia lahan parkir untuk motor di sebelah gedung B dan gedung E serta parkir mobil di depan PPOMN dan di depan gedung B.	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana

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

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	Melakukan sosialisasi terkait, yaitu: 1. Persyaratan (U1); 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2); 3. Jangka waktu penyelesaian (U3); 4. Biaya/Tarif (U4); 5. Produk Pelayanan (U5); 6. Penanganan pengaduan, Saran, masukan (U8)	1. Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang telah menyediakan informasi-informasi tersebut melalui berbagai media sosialisasi, sebagai berikut: a. website <a href="http://jdih.pom.go.id">jdih.pom.go.id</a> (untuk informasi terkait regulasi) b. subsite <a href="http://ditwasprrs.pom.go.id">ditwasprrs.pom.go.id</a> c. aplikasi layanan <a href="http://e-bpom.pom.go.id">e-bpom.pom.go.id</a> (untuk informasi terkait SKI SKE), d. kios informasi, leaflet, banner di ruang konsultasi, e. media sosial (instagram, facebook, dan twitter)	Trimester pertama 2021	Saat ini yang sudah tersedia adalah informasi konsultasi pelayanan public yang diupload di media social (Instagram) Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang.  Informasi mengenai pelayanan publik sudah ada di <b>subsite <a href="http://ditwasprrs.pom.go.id">ditwasprrs.pom.go.id</a></b> Informasi mengenai system, mekanisme, prosedur dkk akan dibuatkan sebuah video untuk diupload di media social (Instagram dan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
				subsite) agar lebih mudah dipahami
		<p>2. Untuk memberikan kemudahan bagi pelaku usaha/pelanggan dalam mendapatkan informasi dan berkonsultasi, Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang menyediakan media konsultasi dengan mekanisme online sebagai berikut:</p> <p>a. email ditwas.prrs@gmail.com dan ditwas_prrs@pom.go.id</p> <p>b. <i>Webchat</i></p> <p>c. WhatsApp konsultasi</p> <p>d. Apabila diperlukan konsultasi lebih mendalam dan melibatkan pejabat terkait, misalnya untuk kasus-kasus yang berkaitan dengan ekspor impor, Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang menyediakan layanan konsultasi melalui zoom meeting atau media lain yang sesuai.</p>	Desember 2020	Konsultasi tatap muka untuk sementara ditiadakan karena situasi pandemi, namun Ditwas PRRS merespon dan memberikan solusi secara aktif bagi pelanggan yang membutuhkan informasi, yaitu konsultasi yang dapat dilayani melalui berbagai media. Antara lain melalui email, WhatsApp Konsultasi, dan Webchat
		3. Menambahkan video pelayanan publik di Instagram dan media social Ditwas PRRS yang lain	Semester pertama 2021	<i>On Going</i>
		4. Sosialisasi mengenai persyaratan layanan publik kepada penerima layanan publik secara berkala	Semester pertama 2021	Saat ini baru tersedia bukti dokumentasi sosialisasi peraturan yang berlaku, sebagai contoh adalah pemaparan peraturan terkait periklanan pangan serta pemaparan oleh stakeholder terkait yaitu KPI, IdEA dan DPI.

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik). <b>Layanan Sertifikasi HS:</b>		
		(U1) Persyaratan	Dengan adanya situasi pandemik, beberapa perusahaan mengalami kesulitan karena dokumen-dokumen yang sebelumnya diperiksa pada saat audit onsite harus diupload karena audit dilaksanakan secara online. Kesulitan lainnya adalah terkait kestabilan jaringan internet.	Desember 2020 Dokumen tambahan yang sebelumnya diperiksa saat audit tidak perlu dikirimkan melalui email, cukup melalui sharing folder saja agar pemilik dokumen dapat membatasi orang yang melihat isi dokumen perusahaan tersebut, Selain itu, dokumen yang sifatnya berupa dokumentasi tidak perlu diupload seluruhnya, karena auditor akan melakukan verifikasi secara langsung pada saat audit online.
		(U2) Sistem, Mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk memberikan kemudahan bagi pelaku usaha/pelanggan dalam mendapatkan informasi dan berkonsultasi terkait pengajuan Sertifikasi Higiene Sanitasi Pangan, Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang menyediakan media konsultasi dengan mekanisme online melalui email <a href="mailto:ditwas.prrs@gmail.com">ditwas.prrs@gmail.com</a>, <a href="mailto:ditwas_prrs@pom.go.id">ditwas_prrs@pom.go.id</a>, live chat yang dapat diakses melalui aplikasi <i>Webchat</i>, dan WhatsApp konsultasi</li> <li>2. Untuk permohonan sertifikasi Higiene Sanitasi dapat dilakukan secara online seperti pengajuan CPPOB -&gt; hal ini sudah pernah dibicarakan dengan Pusdatin sejak tahun-tahun sebelumnya, namun belum dapat terealisasi karena yang menjadi</li> </ol>	Desember 2020 Sudah terlaksana konsultasi setiap hari secara rutin, baik melalui konsultasi tatap muka langsung, maupun secara online melalui email <a href="mailto:ditwas.prrs@gmail.com">ditwas.prrs@gmail.com</a> , <a href="mailto:ditwas_prrs@pom.go.id">ditwas_prrs@pom.go.id</a> , <i>Webchat</i> , dan WhatsApp konsultasi, dan dari subsite Ditwas PRRS

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			diharapkan juga dapat mempercepat proses berlangsungnya audit		
		Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik). <b>Pendaftaran Produsen BTP:</b>			
		(U1) Persyaratan (U2) Sistem, mekanisme, dan prosedur (U3) Waktu penyelesaian (U9) Sarana dan prasarana	Tidak dapat ditindaklanjuti. Dalam rangka simplifikasi pelayanan public, telah diterbitkan Surat Edaran Deputi. Hal ini diusulkan karena proses tersebut telah terakomodir dalam proses registrasi akun perusahaan sebelum proses registrasi produk Bahan Tambahan Pangan	Februari 2020	Diterbitkannya surat edaran Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan mengenai penghapusan Persyaratan Surat Pendaftaran Produsen Bahan Tambahan Pangan per 23 November 2020
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik	<ol style="list-style-type: none"> <li>Berkoordinasi secara intensif dengan Pusdatin sebagai penyedia layanan terkait permasalahan pada system.</li> <li>Situasi pandemi menuntut hampir semua kegiatan dilaksanakan secara online, oleh karena itu Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang selalu mengupdate peralatan yang dapat menunjang terlaksananya hal tersebut, contohnya zoom direktorat. Sebagai contoh untuk sosialisasi regulasi terbaru, Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang selain menggunakan aplikasi zoom dan streaming youtube untuk menjangkau lebih banyak peserta, juga menggunakan</li> </ol>	Juni 2020	<ol style="list-style-type: none"> <li>Koordinasi dilakukan melalui media WhatsApp Group yang aktif dan <i>responsive</i> dalam menangani kendala dengan harapan kendala yang berkaitan dengan system dapat ditindaklanjuti segera.</li> <li>Sudah ada, saat ini Direktorat pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang memiliki microphone, kamera, zoom direktorat, serta peralatan penunjang lain. penggunaan mic khusus agar menghasilkan suara yang jernih demi kenyamanan peserta sosialisasi dan memastikan informasi penting tersampaikan.</li> </ol>
		(U1) Persyaratan (SKI, SKE)	Informasi-informasi mengenai dokumen persyaratan sudah bisa didapatkan dengan mudah melalui berbagai media sosialisasi, seperti website	-	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		<p>(jdih.pom.go.id), subsite (ditwasprsr.pom.go.id). Persyaratan juga dapat diakses melalui aplikasi layanan (ebpom.pom.go.id).</p> <p>Selain itu Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang juga menyediakan leaflet, banner, dan sosialisasi melalui media social (instagram, facebook, twitter).</p> <p>Untuk memastikan informasi mengenai persyaratan pengajuan SKI SKE dapat menjangkau sebanyak mungkin pelaku usaha, Direktorat Pengawasan Rendah dan Sedang akan melakukan sosialisasi dan forum komunikasi secara berkala.</p>		
	U(2) System, Mekanisme, dan Prosedur (SKI, SKE,, Surat Persetujuan Ijin Produsen BTP, Sertifikasi Higiene Sanitasi)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat Nota Dinas ke Pusdatin untuk TL semua masukan/saran terkait Sistem</li> <li>2. Koordinasi cepat dengan Pusdatin untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan system</li> <li>3. Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang akan menyiapkan draf pengumuman untuk segera dishare disubsite, apabila sewaktu-waktu ada masalah pada sistem</li> </ol>	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terlampir draft nota dinas yang diajukan</li> <li>2. Contoh pengumuman terlampir</li> </ol>
	(U4) Biaya/Tarif Layanan	Tarif Pendaftaran mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku di Badan POM	-	Sudah sesuai peraturan yang berlaku, dan pembayaran pun terintegrasi dengan SIMPONI Detail mengenai biaya sudah tertera dalam leaflet

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		(U6) Kompetensi Petugas	Dilakukan kegiatan/pertemuan/forum komunikasi dalam rangka perkuatan kompetensi dan persamaan persepsi bagi para evaluator yang dilakukan secara berkala, baik melalui pertemuan internal, pelatihan, sharing data serta melalui group WhatsApp	-	Sudah dibuat sharing folder untuk persamaan persepsi evaluator dan data selalu diupdate per 3 bulan
		(U8) Penangan Pengaduan, saran dan Masukan (SKI, SKE)	1. Membuat jadwal petugas untuk merespon pengaduan, saran dan masukan melalui email, webchat, WhatsApp Konsultasi dan telpon 2. Layanan Pengaduan dapat diterima melalui ULPK dan terkait sistem pembayaran dapat di email ke ebpom@pom.go.id	-	Jadwal konsultasi petugas telah tersedia setiap bulan  Telah ditunjuk dan ditugaskan petugas sebagai tim koordinasi yang bertugas penanganan pengaduan melalui akun L4POR ULPK dan secara aktif menjawab setiap pengaduan yang masuk.
		(U9) Sarana/Prasarana (SKI, SKE, Sertifikasi Higiene Sanitasi)	Koordinasi dengan Pusdatin sebagai penyedia layanan melalui rapat koordinasi	-	Selalu dilakukan rapat koordinasi dengan Pusdatin sebagai penyedia layanan baik melalui media WhatsApp chat group maupun pertemuan langsung
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Dilakukan survei internal terkait kepuasan pelanggan (WBK)		-	Dilakukan rutin per 3 bulan sejak bulan April 2019
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyediakan kotak saran untuk pengembangan sistem pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang		Desember 2020	Sudah dilakukan sejak tahun 2019



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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	1. Waktu penyelesaian	Percepatan timeline untuk renewal sertifikasi CPPOB dan PMR	Juni 2021	<i>On Going</i>
		2. Produk spesifikasi dan jenis layanan	Sosialisasi terkait produk spesifikasi dan jenis layanan	Februari 2021	<i>On Going</i>
		3. Penanganan pengaduan saran, masukan	Review/Perbaikan prosedur pelayanan pengaduan /saran/masukan	Februari 2021	<i>On Going</i>
		4. Sarana dan prasarana	Perbaikan/penyediaan sarana dan prasarana	Juni 2021	<i>On Going</i>
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan.	Sosialisasi terhadap regulasi peraturan baru kepada masyarakat dan pengguna jasa/layanan	Menyelenggarakan sosialisasi Sertifikasi CPPB dan PMR	Februari 2021	<i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan publik per semester		1. Januari 2021 2. Juli 2021	<i>On Going</i>
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama dengan GAPMMI		Februari 2021	<i>On Going</i>

## 12. Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
1.	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	(U1) Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saat melakukan konsultasi, tidak terdapat persyaratan dokumen yang harus dilengkapi pelanggan.</li> <li>2. Informasi tersebut akan dipublikasikan kepada publik melalui infogarfis yang akan di tayang di Media Sosial klubpompom.pom.go.id dan subsite sppirt.pom.go.id dan subsite Dit PMPU</li> </ol>	31 Januari 2021	Sudah terlaksana (bukti foto terlampir)
		(U3) Waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi webchat dapat di install di telepon genggam sehingga petugas pelayanan publik dapat lebih responsif dalam merespon pertanyaan pelanggan.</li> <li>2. Peningkatan kecepatan respon konsultasi pelayanan publik, melalui pemberlakuan prosedur pelayanan publik dengan ketentuan maksimal 3 menit untuk menjawab/merespon chat konsultasi publik.</li> <li>3. Informasi tersebut akan dipublikasikan kepada publik melalui infogarfis yang akan di tayang di Media Sosial klubpompom.pom.go.id dan subsitesppirt.pom.go.id dan subsite Dit PMPU</li> </ol>	31 Januari 2021	Sudah terlaksana (bukti foto terlampir)
		(U8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Layanan pengaduan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ULPK (<a href="https://simpellpk.pom.go.id/simpelipk">https://simpellpk.pom.go.id/simpelipk</a>)</li> <li>2. Surat ditujukan kepada: Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha, Badan POM, Gedung F Timur Lantai 4, Jl. Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat.</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduanyanblikpmpupo@gmail.com">pengaduanyanblikpmpupo@gmail.com</a> <a href="mailto:prawitasaridewi@yahoo.com">prawitasaridewi@yahoo.com</a></li> <li>4. Telp: (021) 428788701</li> <li>5. Media Social: IG klubpompom dan facebook klubpompom</li> </ol>	Sudah tersedia	Sudah terlaksana (bukti foto terlampir)
2.		<b>Konsultasi terkait Penerapan Cara Produksi Pangan yang Baik untuk UMKM</b>			

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
	Menindaklanjuti saran /masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/ peningkatan kualitas pelayanan	1. Perlunya penyebaran informasi secara lebih baik mengenai program pemerintah kepada pelaku UMKM	Pencetakan leaflet program pemberdayaan UMKM dan promosi di setiap event/kegiatan antara lain dengan menggencarkan sosialisasi subsite istanaumkm kepada publik	TW1 - 2021	Sedang dirancang leaflet program pemberdayaan UMKM	
		2. Petugas konsultasi gerak cepat dan memberikan jalan keluar bagi UMKM	Briefing petugas konsultasi, penyampaian Handbook CPPOB kepada UMKM baik offline maupun online	TW1 - 2021	Handbook CPPOB sudah didistribusikan	
		3. Informasi cepat dan akurat				
	<b>Konsultasi terkait tata cara mendapatkan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)</b>					
		1. Sebaiknya respon untuk informasi lebih cepat. Karena sebagian dari kita mungkin membutuhkan informasi yang cepat	1. Peningkatan kecepatan respon konsultasi pelayanan publik melalui pemberlakuan prosedur pelayanan publik dengan ketentuan maksimal 3 menit untuk menjawab/merespon chat konsultasi publik. 2. Penambahan link terkait leaflet tata cara penerbitan SPP-IRT pada aplikasi sppirt.pom.go.id dengan tujuan untuk memudahkan responden atau pengunjung mencari secara mandiri dan mengetahui lebih cepat mengenai alur penerbitan SPP-IRT	31 Januari 2021	Sudah terlaksana (bukti foto terlampir)	
		2. Mohon disediakan ruangan khusus untuk menerima tamu konsultasi yang nyaman	Ruangan konsultasi untuk pelayanan publik Dit. PMPU telah disediakan di Gedung Pelayanan Publik Gedung B Lantai 6, Badan POM	Sudah tersedia	Sudah terlaksana (bukti foto terlampir)	
		3. Setiap ada informasi terbaru terkait sertifikasi PIRT dan produk lainnya yang melibatkan petugas kab kota agar dilakukan sosialisasi dengan segera	Informasi terkait penerbitan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) akan disampaikan kepada pemerintah daerah Kab/Kota melalui: 1. Pelaksanaan kegiatan asistensi regulasi kepada pemerintah Daerah	TW 2 dan TW 3 2021	<i>On Going</i>	
	2. Pembuatan subsite Dit. PMPU untuk mendukung penyampaian informasi mengenai SPP-IRT		31 Januari 2021	Sudah terlaksana (bukti foto terlampir)		

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		4. Semoga pelayanan ke depannya semakin lebih baik	Peningkatan kualitas pelayanan publik, melalui pembuatan subsite Dit. PMPU	31 Januari 2021	Sudah terlaksana (bukti foto terlampir)
		5. Lebih ditingkatkan pelayanan yg sudah ada			
		6. Semoga bisa lebih efisien			
3.	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Melakukan reviu Standar Pelayanan Publik Tahun 2021		-	<i>On Going</i>

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	Hasil survei yang mendapat nilai B adalah terkait sarana/prasarana (84,09)		TW 2 (2021)	Telah dilakukan perencanaan	
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Penjualan Hewan Percobaan	Kalau bisa PPPOMN menyediakan Jasa Pengiriman untuk Hewan Uji sehingga memudahkan Peneliti dalam memperoleh Hewan Uji	Akan diusahakan untuk mencari ekspedisi atau jasa kurir yang bisa menerima pengantaran hewan uji karena tidak semua ekspedisi	TW 2 (2021)	Belum ada MOU antara PPPOMN dan pihak ekspedisi mengenai pengiriman hewan uji. PPPOMN sebatas menginformasikan ekspedisi mana yg bs menerima pengantaran hewan uji
			Informasi pembayaran bisa lebih awal dan bisa didownload online	Informasi pembayaran (kode billing/billing) akan muncul langsung ketika pesanan dikonfirmasi dan dapat diunduh Konfirmasi pemesanan disesuaikan dengan ketersediaan hewan uji di lab (d disesuaikan dengan permintaan dari pelanggan).	TW 1 (2021)	Sudah bisa dilaksanakan
		Penjualan Baku Pembanding Farmakope Indonesia	Ditambah untuk jenis baku pembanding yg disediakan	Pada Tahun 2020 telah ditambahkan BP sejumlah 53 jenis BP baru. Pada Tahun 2021 direncanakan ada penambahan BP sejumlah 69 BP baru	TW 3 (2021)	Telah dilakukan perencanaan penambahan jenis Baku Pembanding
		Pembayaran dapat ditingkatkan dengan menambahkan layanan	Direncanakan pada tahun 2021 telah ditambahkan layanan m	TW 3 (2021)	<i>On Going</i>	

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
			m-banking bank lain	banking. akan dikoordinasikan dengan Tim Pengelola PNB		
			Webnya kadang tidak bisa dibuka	Web yang tidak dapat dibuka akan kami tindak lanjuti dengan Pusdatin	TW 1 (2021)	Pemantauan dari admin sepanjang bulan Januari tidak ada masalah
			Agar layanan PPOMN dapat lebih luas di nikmati seluruh Indonesia. Dalam pembelian baku pembanding untuk pelanggan dari luar kota agar dapat difasilitasi untuk dapat dilakukan via online baik pemesanan maupun pengirimannya (tidak perlu datang langsung) sehingga akan sangat membantu pelanggan dari luar kota	Dapat dilakukan pemesanan secara daring dan pengiriman pesanan langsung melalui jasa antar	Terlaksana sejak April 2020	Sudah terlaksana sejak April 2020
			Mohon dalam pembelian baku pembanding BPF diinformasikan berapa berat per vialnya tersebut di dalam form pemesanan baku pembanding, mohon maaf kami kurang mengetahui dalam 1 vial berisi berapa mg/gram	Akan dicantumkan informasi jumlah baku pembanding per vial (mg atau mL) pada aplikasi SIPOPON	TW 1 (2021)	Telah dilakukan perencanaan penambahan jenis Baku Pembanding
		Jasa Pengujian	Dapat melakukan konsultasi secara online	Akan dilakukan penambahan fitur konsultasi online pada aplikasi SIPOPON	TW 2 (2021)	Sudah diusulkan penambahan fitur konsultasi online ke Pusdatin
			Tenggat waktu pelulusan sertifikat perlu terus ditingkatkan agar dapat diterima pelanggan dalam 10 HK	Dilakukan percepatan waktu pelulusan sertifikat	Sejak September 2020 sdh 7 HK	Sudah terlaksana
			CD Room mungkin perlu diupdagre karena beberapa kali	Akan dilakukan upgrading PC	TW 2 (2021)	Telah dilakukan perencanaan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
			CD Glaxo Smith Kline tidak terbaca			
			Semakin banyak lagi layanan berbasis digital	Akan ditambah beberapa fitur layanan pada aplikasi Pelayanan PPOMN online	TW 2 (2021)	Sudah tersedia fitur layanan kalibrasi pada aplikasi Pelayanan PPOMN online
		Layanan Kalibrasi	Bisa menambahkan jenis pelayanan kalibrasi untuk termohyrometer, termokopel, mikropipet.	Akan dilakukan penambahan Ruang Lingkup Kalibrasi	TW 2 (2021)	Pada bulan Oktober 2020 telah diajukan penambahan ruang lingkup kalibrasi termometer digital (saat ini menunggu sertifikat dari KAN BSN)
		Layanan Uji Profisiensi	Spiking bakteri target ataupun bakteri pengganggu dalam sampel sebaiknya dilakukan oleh penyelenggara	Mikroba spiking dipisah dengan matriks sampel untuk menjaga stabilitas mikroba tersebut. Untuk kedepannya, akan dicoba mencampur mikroba dengan matriks yang memungkinkan	TW 2 (2021)	<i>On Going</i>
			Kalau bisa sampel untuk UP nya diperbanyak dengan tujuan untuk pengulangan jika hasil diluar kunci Kemudian parameter pengujian untuk UP sebaiknya ditambah khususnya dibidang Mikrobiologi pangan	Dibuat kuesioner untuk judul UP yang diperlukan oleh BB/BPOM	TW 2 (2021)	Telah dibuat kuesioner untuk judul UP yang diperlukan oleh BB/BPOM.
			Menjadi lembaga penyelenggara uji profisiensi yang terakreditasi	Melakukan persiapan menjadi laboratorium penyelenggara Uji Profisiensi yang terakreditasi	TW 4 (2021)	<i>On Going</i>
			Lebih banyak jenis uji profisiensi yang di programkan, semakin beragam jenis sampel dan parameter uji yang ditawarkan	Program UP yang ditawarkan setiap tahunnya sudah cukup banyak dengan parameter dan komoditi yang beragam	TW 2 (2021)	Program UP yang ditawarkan akan diinformasikan dan disosialisasikan dalam aplikasi

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
					Pelayanan P3POMN online	
			Semoga P3POMN bisa menyediakan jenis UP yang lebih beragam baik dari jenis komoditi (makanan, air dan obat) juga dari jenis mikrobyanya. Selain dari komoditi tsb. juga bisa menyediakan UP utk uji sterilitas dan uji koefisien fenol	Saat ini yang sudah diselenggarakan adalah uji banding antar laboratorium BB/BPOM untuk parameter uji sterilitas. Uji koefisien phenol ditujukan utk produk Alkes yg bukan kewenangan pengawasan BPOM, judul UP diutamakan untuk pengujian yang menjadi prioritas pengawasan OM.	TW 3 (2021)	On Going
			Pelayanan sudah jauh lebih baik dari tahun sebelumnya. Namun sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SIPOPON di awal belum maksimal sehingga untuk beberapa orang masih kebingungan menggunakannya	Akan dibuat video tutorial mulai dari cara sign up SIPOPON sampai dengan mendownload laporan UP Video tutorial ini akan diletakan di halaman depan aplikasi SIPOPON dan tautannya bisa diberikan kepada user aplikasi SIPOPON sesuai permintaan	TW 2 (2021)	On Going
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Menambah fitur layanan pada aplikasi TW 2 (2021) Pelayanan P3POMN online		TW 2 (2021)	Berkoordinasi dengan Pusdatin untuk pengembangan aplikasi Pelayanan P3POMN Online, yaitu tambahan fitur konsultasi online, Q&A, penambahan Ikon layanan kalibrasi	
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri	Mengundang stakeholder layanan publik P3POMN yang terdiri dari pihak swasta, Mahasiswa, dan instansi pemerintah		TW 1 (2021)	Melakukan rapat koordinasi untuk persiapan FKP	

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

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	Melakukan perbaikan setiap unsur pelayanan dengan hasil survei B (baik) untuk menjadi A (sangat baik)	Desember 2020	Telah dilakukan berbagai upaya perbaikan pelayanan dengan rincian sebagaimana pada poin 2.	
2.	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<b>(U1) Persyaratan:</b> Meningkatkan publikasi alur dan persyaratan pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui <i>Contact Center</i> HaloBPOM 1500533	Melakukan publikasi layanan <i>Contact Center</i> HaloBPOM melalui berbagai media	Sepanjang tahun	Selama tahun 2020, telah dilakukan publikasi layanan <i>Contact Center</i> HaloBPOM melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Media sosial <i>official</i> BPOM (instagram, facebook dan twitter)</li> <li>2. Leaflet</li> <li>3. Majalah</li> <li>4. E-book</li> <li>5. Sosialisasi langsung kepada masyarakat</li> <li>6. Subsite <a href="http://ulpk.pom.go.id">ulpk.pom.go.id</a></li> </ol>
		<b>(U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur:</b>	a. Pembaruan <i>IVR Contact Center</i>	Desember 2020	Pada tahun 2020, telah dilakukan:

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		<p>a. Mempersingkat <i>Interactive Voice Response (IVR) Contact Center</i></p> <p>b. Mengintegrasikan layanan <i>Contact Center</i> dengan unit kerja terkait</p> <p>c. Mengurangi waktu antrian <i>Contact Center</i></p>		<p>1. Oktober 2020, pengembangan aplikasi <i>Contact Center</i> dari sistem transfer layanan menjadi sistem layanan berbasis <i>Virtual Private Network (VPN)</i>, yang menghilangkan step transfer layanan sehingga memperpendek waktu antrian</p> <p>2. Desember 2020, pembaruan IVR dengan durasi yang lebih singkat</p> <p>3. Desember 2020, pelaksanaan pembahasan dan koordinasi terkait integrasi, dan pengembangan aplikasi akan dilakukan pada tahun 2021</p>
		<p><b>(U3) Waktu Penyelesaian:</b></p> <p>1. Meningkatkan kecepatan penyelesaian layanan</p> <p>2. Meningkatkan waktu respon layanan melalui email, whatsapp dan instagram</p>	<p>Sepanjang tahun</p>	<p>1. 28 Februari 2020, penetapan Keputusan Kepala BPOM Nomor HK.02.02.1.2.02.20.81 Tahun 2020 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>2. 19 Maret 2020, penetapan Keputusan Sekretaris Utama BPOM No. HK.02.02.2.22.03.20.07 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan Tahun 2020</p> <p>3. Sudah terlaksana koordinasi intensif penyelesaian tindak lanjut rujukan pelayanan pengaduan dan informasi melalui WhatsApp grup Tim Koordinasi ULPK 2020</p> <p>4. Selama tahun 2020, telah dilakukan peningkatan kompetensi teknis dan non teknis bagi petugas layanan</p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
					5. Oktober 2020, penerapan notifikasi <i>autoreply</i> sebagai respon terhadap layanan yang masuk di luar jam kerja melalui email, WA dan media sosial
		<b>(U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:</b> Pemutakhiran <i>Knowledge Base Contact Center (KBCC)</i>	Pemutakhiran <i>Knowledge Base Contact Center (KBCC)</i>	Sepanjang tahun	1. Maret 2020, pemutakhiran KBCC tentang Kosmetik 6 maret 2020 2. April 2020, pemutakhiran KBCC tentang layanan <i>Work From Home</i> 3. Juli 2020, pemutakhiran KBCC tentang informasi Obat dan Makanan 4. November 2020, pemutakhiran KBCC tentang informasi Obat dan Makanan 5. Desember 2020, pemutakhiran KBCC tentang informasi Obat dan Makanan
		<b>(U6) Kompetensi Pelaksana :</b> Meningkatkan pengetahuan petugas tentang informasi teknis pengawasan Obat dan Makanan	Pelaksanaan peningkatan kompetensi petugas melalui <i>knowledge sharing forum</i> dan keikutsertaan pada berbagai pelatihan/sosialisasi yang diselenggarakan oleh unit kerja	Sepanjang tahun	1. 19 Februari 2020, <i>Knowledge Sharing Forum</i> tentang Peraturan BPOM No. 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2017 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat 2. 19 Februari 2020, <i>Knowledge Sharing Forum</i> tentang Rancangan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Pedoman Penilaian Obat Berbasis Sel Manusia 3. 8 Mei 2020, Video Conference terkait Sosialisasi dan Edukasi Obat untuk Penanggulangan COVID-19 4. 15 Mei 2020, Webinar, dengan tema Hidup Sehat dengan Obat dan Makanan Aman di Tengan Pandemi Covid-19

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
					<ol style="list-style-type: none"> <li>5. 22 Juni 2020, Webinar tentang Peran Standar Halal Dalam Sertifikasi Halal</li> <li>6. 10 Juli 2020, Konsultasi Publik tentang Rancangan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Sertifikasi Produksi Pangan Industri Rumah Tangga</li> <li>7. 14 Juli 2020, Sosialisasi Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2020 Dengan Topik "Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetika yang Diedarkan Secara Daring"</li> <li>8. 24 Juli 2020, Knowledge Sharing Forum tentang Peraturan BPOM No.11 Tahun 2020 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Suplemen Kesehatan</li> <li>9. 28 Juli 2020, Sosialisasi Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang diedarkan secara daring</li> <li>10. 7 Agustus 2020, <i>Knowledge Sharing Forum</i> tentang Peraturan BPOM No.12 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika</li> <li>11. 11 November 2020, Workshop Farmakovigilans: Kejadian Ikutan Pasca Imunisasi (KIPI) dan Keamanan Vaksin</li> <li>12. 2 Desember 2020, Webinar Monitoring Keamanan Obat dan Vaksin pada Uji Klinik dan Pasca Pemberian <i>Emergency Use Authorization</i></li> <li>13. 14 Desember 2020, Webinar – Buku Saku Obat Herbal pada Masa Pandemi Covid-19</li> </ol>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
					14. 14 Desember 2020, Konsultasi Publik - Rancangan Peraturan BPOM tentang Tata Cara Sertifikasi CPKB dan Rancangan Peraturan BPOM tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika 15. 18 Desember 2020, TalkShow Infodemik tentang Bahaya Isu Obat dan Makanan di Tengah Pandemi 16. 22 Desember 2020, Forum Komunikasi Pemangku Kepentingan dalam Penyusunan Pedoman Uji Klinik Obat Bahan Alam 17. 22 Desember 2020, Sosialisasi Buku Panduan Pemasukan Obat melalui Jalur Khusus (SAS/ <i>Special Access Scheme</i> / SAS) dan Panduan dan Pelaksanaan Uji Klinik Selama Pandemi COVID-19
		<b>(U8) Penanganan Pengaduan:</b> Meningkatkan kecepatan penyelesaian pengaduan	1. Pembentukan Tim Koordinasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan Tahun 2020 2. Pelaksanaan koordinasi intensif dengan Tim Koordinasi Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan dalam penyelesaian tindak lanjut rujukan layanan pengaduan dan informasi	Sepanjang tahun	1. 28 Februari 2020, penetapan Keputusan Kepala BPOM Nomor HK.02.02.1.2.02.20.81 Tahun 2020 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Badan Pengawas Obat dan Makanan 2. 19 Maret 2020, penetapan Keputusan Sekretaris Utama BPOM No. HK.02.02.2.22.03.20.07 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan Tahun 2020 3. Sudah terlaksana koordinasi intensif penyelesaian tindak lanjut rujukan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
					<p>pelayanan pengaduan dan informasi melalui WhatsApp grup Tim Koordinasi ULPK 2020</p>
		<p><b>(U9) Sarana dan Prasarana:</b> Memperluas kanal layanan melalui nomor telepon selular dan web chat</p>	<p>Melakukan pembahasan dengan Pusat Data dan Informasi terkait feasibilitas penambahan fitur chat bot pada layanan <i>Contact Center</i> HaloBPOM</p>	<p>November 2020</p>	<p>Biro Humas dan DSP telah melakukan pembahasan bersama dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan untuk penambahan fitur chat bot. Pada tahun 2020 telah dilakukan <i>upgrade software</i> aplikasi <i>Contact Center</i> untuk dimungkinkan adanya penambahan fitur-fitur berupa omnichannel termasuk chat bot. Penambahan fitur juga mempertimbangkan ketersediaan anggaran</p>
3	<p>Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (<i>continuous improvement</i>)</p>	<p>a. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan setiap triwulan b. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi SKM terhadap pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan setiap triwulan</p>		<p>Setiap triwulan tahun berjalan</p>	<p>Pada tahun 2020, Biro Humas dan DSP telah melakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan pada periode TW 1, TW 2 dan TW 3. Laporan disampaikan kepada seluruh Kedeputusan terkait.</li> <li>2. SKM terhadap pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan sepanjang tahun di mulai dari TW 2, dan dilakukan evaluasi dan tindak lanjut perbaikan per triwulan.</li> </ol>
4	<p>Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.</p>	<p>Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) terkait Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan</p>		<p>Maret 2021</p>	<p>Pada 27 Mei 2020, Biro Humas dan DSP telah mengajukan usulan revisi anak lampiran I.17 Standar Pelayanan Permohonan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat pada Peraturan BPOM Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. Revisi akan difinalisasi melalui FKP di tahun 2021.</p>

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

**1. Balai Besar POM di Aceh**

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	Melaksanakan Sosialisasi kepada konsumen terkait pengujian dimulai setelah dilakukan pembiayaan bukan dari awal penyerahan sampel, sehingga tidak ada penilaian terkait timeline pengujian	Februari - Maret 2021	Akan dimulai per 8 Februari 2021
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Berkoordinasi dengan Koordinator Laboratorium agar bisa dipercepat timelie pengujiannya	Maret 2021	<i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Akan dilakukan pemantauan dan evaluasi tiap akhir semester	Juni	<i>On Going</i>
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Sudah dilakukan Forum Konsultasi Publik di Balai Besar POM pada tahun 2020	-	-

## 2. Balai Besar POM di Medan

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
			<p>prefecture kalo bisa dilakukan uji radiasi setahun sekali, karena jika per kali memasukkan memberatkan biaya uji.</p> <p>Diminta SKE dapat dilakukan TTE sehingga tidak perlu datang ke kantor BPOM lagi</p>	<p>dipersyaratkan tiap kali memasukkan. Akan dikomunikasikan lebih lanjut dengan Dir Was Pangan Resiko Rendah Sedang untuk alternative Solusi</p> <p>Akan dilakukan komunikasi dengan Pusat Data dan Informasi Terkait SKE dengan fitur TTE tersebut</p>		
		Layanan Informasi dan Pengaduan	Parkiran agar diperluas	Parkiran telah diperluas dan telah dibedakan antara parkiran pegawai dan parkiran tamu	Sudah terlaksana pada tahun 2020	Dipertahankan agar parkiran tetap berjalan disiplin
	Untuk pertanyaan yang ditanyakan agar dapat dijelaskan lebih detail lagi		Diberikan lembar ceklist ke pemohon informasi dan juga aplikasi terkait pendaftaran registrasi seperti <b>Sipaten</b> dan <b>Siduma</b>	Sudah terlaksana di tahun 2020	Tetap bisa dipertahankan untuk tahun berikutnya dan konsumen merasa terbantu dalam hal permintaan informasi dan permohonan registrasi produk	
	Lebih sering berkunjung ke daerah/ desa untuk sosialisasi		<p>1. Sudah terlaksana program Gerakan Keamanan Pangan Desa dan pada tahun 2020 telah terlaksana sebanyak 5 Desa di 4 kabupaten/ kota yang ada di Provinsi Sumatera Utara</p> <p>2. Sudah terlaksana KIE ke beberapa desa di Provinsi Sumatera Utara pada tahun 2020</p>	Berjalan dalam hal Pembentukan kader dan sosialisasi keamanan pangan secara berkesinambungan selama tahun 2020	Telah terbentuk kader keamanan pangan dan diharapkan dapat mereplikasi kegiatan sosialisasi dalam hal keamanan pangan	

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
			Kiranya BPOM membuka kantor cabang di Kota Padangsidempuan dimana wilayah kerjanya mencakup Tapanuli bagian Selatan sehingga pelayanan dapat lebih cepat serta lebih efektif, efisien dan lebih maksimal	Pemerintah Kota Padangsidempuan tetap melaksanakan koordinasi dan melaksanakan kegiatan bersama dalam keamanan pangan dan telah terbentuk MoU dengan pemerintah Kota Padangsidempuan	Menunggu arahan dari Badan POM	Masih menunggu arahan
			Apabila mengurus pencantuman label halal dapat dipermudah oleh instansi terkait	Melakukan koordinasi dengan LPPOM MUI agar memberi informasi terkait pengurus Halal kepada pelaku usaha	Sedang berjalan	Mempertahankan hubungan koordinasi yang baik antara Balai Besar POM dan LPPOM MUI
			Sarana pelayanan kurang luas	Perluasan sarana pelayanan berkaitan dengan pengadaan, perubahan atau rehabilitasi bangunan	Direncanakan pada tahun 2021	<i>On Going</i>
			Badan POM agar masuk ke sekolah	Badan POM sudah melaksanakan Program Nasional PJAS (Pangan Jajanan Anak Sekolah)	Berjalan dari tahun 2020 dan akan berlanjut sampai dengan tahun 2021 sesuai dengan Program Nasional	Telah menghasilkan kader keamanan pangan di sekolah di 4 kabupaten/ kota yang diintervensi pada tahun 2020
			Sosialisasi mengenai pasar agar lebih ditingkatkan	Program Pasar Aman tahun 2020 telah berjalan di 4 Kabupaten/Kota dalam kegiatan survey pasar, Bimtek petugas pasar, kampanye pasar aman bebas dari bahan berbahaya dan juga Penyuluhan Pasar Aman bebas dari bahan berbahaya	Akan dilaksanakan monev di pasar yang diintervensi pada tahun 2020 dan akan berlanjut dengan penambahan 5 kabupaten/kota pada tahun 2021	Pasar melakukan Replikasi kegiatan dan sebagai out put dari kegiatan tersebut pasar membentuk SK Tim Pasar Aman Bebas Dari Bahan Berbahaya

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
			Kedepannya agar pedagang juga boleh dilibatkan agar lebih mengena ke para pedagang di pasar tradisional	PD Pasar yang diintervensi akan melaksanakan kegiatan pengawasan bersama pedagang pasar	Beberapa pasar masih dalam wacana karena keterlibatan dalam hal pengawasan masih dalam lingkup PD Pasar	<i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat				
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.		-	-	-	

### 3. Balai Besar POM di Padang

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mensosialisasikan kepadasemua pelanggan terkait tarif biaya uji di BBPOM Padang yang telah disesuaikan dengan PP No. 32 Tahun 2017</li> <li>2. Membuat leaflet biaya/tarif uji untuk konsumen yang datang langsung ke layanan publik Balai Besar POM di Padang</li> </ol>	Maret 2021	<i>On Going</i>
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan informasi kepada masyarakat atau konsumen tentang tersedianya layanan pengaduan yang bisa diakses di layanan publik Balai Besar POM di Padang (Penyediaan Leaflet layanan pengaduan, memberi keterangan layanan pengaduan di meja pelayanan publik)</li> <li>2. Menggunakan aplikasi Galamai dalam menyampaikan pengaduan</li> </ol>	Maret 2021	<i>On Going</i>
		Mempercepat waktu pelayanan pengujian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyampaikan kepada pelanggan tentang jadwal dan waktu penyelesaian pengujian sampel pihak ke tiga di Balai Besar POM di Padang</li> <li>2. Mensosialisasikan penggunaan aplikasi Galamai kepada setiap konsumen, agar dapat memantau secara langsung proses pengujian sampel</li> </ol>	Maret 2021	<i>On Going</i>
		Meningkatkan pelayanan dengan menyediakan minuman dan snack di layanan publik	Menyediakan secara berkala air minum, permen di layanan publik	Maret 2021	<i>On Going</i>
		Membuka layanan pengujian/penerimaan sampel/memberikan hasil berita uji labor disaat hari libur	Petugas tetap menerima layanan informasi dan sampel/memberikan hasil berita uji labor disaat hari libur melalui Telepon, WhatsApp maupun media sosial. Namun untuk layanan penerimaan sampel sesuai dengan kesepakatan jam pelayanan/operasioanl yang berlaku di instansi		Sudah terlaksana
		Melakukan sosialisasi tentang pelayanan bagi para UMKM	Membuat leaflet pelayanan Balai Besar POM di Padang untuk digunakan oleh masyarakat/ konsumen maupun UMKM	Maret 2021	<i>On Going</i>

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

#### 4. Balai Besar POM di Pekanbaru

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan kategori C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>		
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan Kegiatan Ngamen versi KIE di Transmetro serta Menyediakan Waktu untuk Tanya Jawab dengan Penumpang</li> <li>Melakukan SMS Blast Informasi mengenai Obat dan Makanan keseluruhan Cakupan Wilayah Kerja BBPOM di Pekanbaru Setiap Bulan</li> <li>Peningkatkan dan Percepatan Penanganan Pelayanan Penelitian yang diberikan kepada Mahasiswa</li> </ol>	<p>Menyesuaikan</p> <p>1 Bulan Sekali</p> <p>Setiap Menerima Pelayanan</p>	<p><i>On Going</i></p> <p><i>On Going</i></p> <p><i>On Going</i></p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		4. Peningkatan Pemanfaatan Media Pengisian Survei melalui Sistem <i>Online</i> maupun Sistem Barcode	Setiap Menerima Pelayanan	<i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Memonitoring dan Mengevaluasi Pelayanan melalui Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang Dilakukan Setiap 3 Bulan Sekali (Triwulan)	Setiap 3 Bulan Sekali (Triwulan)	Sedang Berproses
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	1. Forum Konsultasi Publik Tahun 2020 Telah Dilaksanakan pada tanggal 2 Desember 2020 2. Forum Konsultasi Publik Tahun 2021 akan Dilaksanakan pada Akhir Tahun 2021	Sudah terlaksana  Desember 2021	Sudah terlaksana  <i>On Going</i>

#### 5. Balai Besar POM di Palembang

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	1. Akan dilakukan Bimtek SKI/SKE kepada masih petugas Balai sehingga mampu memberikan pendampingan bimbingan secara baik kepada pelaku usaha yang akan mengajukan SKI / SKE 2. Mengikutsertakan pelaku usaha dalam Forum Konsultasi Publik untuk mendapatkan tanggapan dan masukan terkait alur dan prosedur perizinan di Badan POM guna perbaikan kedepannya	Februari s/d Maret 2021  Minggu kedua Februari 2021	Bersurat ke Pusat terkait permohonan Narasumber  Penyusunan Renlak
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan: <b>SKI / SKE:</b>			

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	<p>1. Agar tim dapat melakukan pembinaan/ pembimbingan sebelum dilaksanakan audit</p> <p>2. Mohon lebih teliti dalam melakukan pengecekan</p> <p><b>Layanan Informasi dan Pengaduan:</b> Lebih dipermudah lagi untuk sarana misal untuk pelaporan, dan sebagainya.</p>	<p>1. Akan melakukan pendampingan pembimbingan sebelum melaksanakan audit SKI/SKE</p> <p>2. Akan lebih meningkatkan sistem pemeriksaan berjenjang (cross check) untuk memastikan kelengkapan dokumen dan tindak lanjut perbaikan pelaku usaha</p> <p>1. Inovasi Layanan LAJUKELA (Lapor dan Ajukan Langsung ke Kepala) Banner Lajukela</p> <p>2. Q'Sayang Mas'e (QR Code Sarana dan Layanan Pengaduan Masyarakat Online)</p>	Selama Tahun 2021	<p>Surat RTL Ka Balai kepada Koordinator Pemeriksaan dan Sub Koordinator Sertifikasi</p> <p>1. Pembuatan banner Layanan LAJUKELA dan Q'Sayang Mas'e</p> <p>2. Telah dipasang banner Layanan LAJUKELA Dan Q'Sayang Mas'e pada beberapa lokasi, yaitu : Mall Pelayanan Publik Kota Palembang, Pintu masuk kantor BBPOM di Palembang</p>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	<p>1. Akan dilakukan evaluasi survei kepuasan masyarakat secara internal yang dilaksanakan oleh BBPOM di Palembang</p> <p>2. Akan dilakukan evaluasi terhadap inovasi pelayanan publik, antara lain: Superman Sholeh, Pohon Harapan, Lajukela, Q'Sayang Mas'e</p>	<p>Juli 2021</p> <p>Juli 2021</p>	<p>Pengumpulan Responden</p> <p>Pengumpulan Responden</p>
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Akan dilaksanakan FKP (Forum Konsultasi Publik) yang melibatkan lintas sektor dan pelaku usaha yang menerima layanan publik oleh BBPOM di Palembang	Minggu kedua bulan Februari 2021	Penyusunan Renlak

## 6. Balai Besar POM di Bandar Lampung

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

## 7. Balai Besar POM di Jakarta

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		a. Permohonan pengujian dapat disampaikan melalui online (Whatsapp/email langsung kepada petugas penerima sampel) b. Penerima sampel mengirim Kode Billing yang didapat dari aplikasi E-payment kepada pelanggan melalui online (WhatsApp/Email) c. Pelanggan dapat membayar jasa pengujian melalui e banking 2. Pelanggan dapat akses status pengujian melalui aplikasi SiPiket (Sistem Informasi Pengelolaan Sampel Pihak ketiga)  <b>Saran 2:</b> Agar pelayanan dan kenyamanan tempat semakin ditingkatkan Saran ini akan ditindaklanjuti dengan: 1. Melaksanakan renovasi lobby agar semakin nyaman 2. Menyiapkan dan memastikan ketersediaan air minum, gelas, makanan kecil, bacaan yang update, dan tayangan kegiatan BBPOM di Jakarta 3. Menyediakan charging station 4. Menyediakan ruang terbuka untuk menunggu (taman inspirasi)	Januari 2021  Januari 2021  Januari 2021  Maret 2021   Desember 2020	Sudah terlaksana  Sudah terlaksana  Sudah terlaksana  <i>On Going</i>   <i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan Survei kepuasan Masyarakat (SKM) secara mandiri	Juli 2021	Persiapan penyusunan kuesioner
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP)	Maret 2021	Persiapan FKP

## 8. Balai Besar POM di Bandung

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut																			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)																			
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan kategori C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>																					
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<p><b>Pengujian:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Terima kasih diucapkan di saat pandemi virus corona 19 yang mewabah BPOM dapat menjadwalkan untuk pengambilan hasil pengujian narkoba, sekali lagi diucapkan terima kasih</li> <li>Untuk pelayanan petugas dan fasilitas pelayanan sudah baik dan perlu dipertahankan untuk hasil uji mohon kiranya bisa lebih cepat                             <table border="1" data-bbox="1205 625 1601 890"> <tr> <td>Sudah dibuat aplikasi "Lacak Pasti" yang bisa melacak sudah sampai dimana proses pengujian sampel tersebut</td> <td>-</td> <td>On Going</td> </tr> <tr> <td>Pelayanan sudah sesuai standar</td> <td>-</td> <td>Sudah terlaksana</td> </tr> <tr> <td>Sedang uji coba aplikasi "Lacak Cepat"</td> <td>-</td> <td>On Going</td> </tr> </table> </li> <li>Agar pihak pengujian BPOM khusus untuk pihak K3/Kepolisian membuat group WA, yg berisi perwakilan anggota dari tiap-tiap polres/ Polda/instansi lain sehingga bilamana ada informasi dan pengaduan atas pelayanan                             <table border="1" data-bbox="1205 895 1601 1114"> <tr> <td>Akan dibuat WA group di awal tahun 2021</td> <td>Triwulan I</td> <td>Penggantian HP dan no WA</td> </tr> <tr> <td>Dibuatkan Infografis agar diketahui masyarakat</td> <td>Triwulan I</td> <td>Sedang disusun infografis</td> </tr> </table> </li> <li>Untuk kepentingan penyidikan, pengujian barang bukti agar tidak dibatasi penerimaan pengujiannya                             <table border="1" data-bbox="1205 1118 1601 1417"> <tr> <td>1. Saat kondisi normal: penerimaan sampel dapat dilaksanakan sesuai jam layanan yang diberlakukan.</td> <td rowspan="2">-</td> <td rowspan="2">On Going</td> </tr> <tr> <td>2. Saat pandemi virus corona19, sudah dibuat jadwal penerimaan sampel sesuai jadwal petugas dengan terlebih dahulu komunikasi melalui WA</td> </tr> </table> </li> </ol>	Sudah dibuat aplikasi "Lacak Pasti" yang bisa melacak sudah sampai dimana proses pengujian sampel tersebut	-	On Going	Pelayanan sudah sesuai standar	-	Sudah terlaksana	Sedang uji coba aplikasi "Lacak Cepat"	-	On Going	Akan dibuat WA group di awal tahun 2021	Triwulan I	Penggantian HP dan no WA	Dibuatkan Infografis agar diketahui masyarakat	Triwulan I	Sedang disusun infografis	1. Saat kondisi normal: penerimaan sampel dapat dilaksanakan sesuai jam layanan yang diberlakukan.	-	On Going	2. Saat pandemi virus corona19, sudah dibuat jadwal penerimaan sampel sesuai jadwal petugas dengan terlebih dahulu komunikasi melalui WA		
Sudah dibuat aplikasi "Lacak Pasti" yang bisa melacak sudah sampai dimana proses pengujian sampel tersebut	-	On Going																					
Pelayanan sudah sesuai standar	-	Sudah terlaksana																					
Sedang uji coba aplikasi "Lacak Cepat"	-	On Going																					
Akan dibuat WA group di awal tahun 2021	Triwulan I	Penggantian HP dan no WA																					
Dibuatkan Infografis agar diketahui masyarakat	Triwulan I	Sedang disusun infografis																					
1. Saat kondisi normal: penerimaan sampel dapat dilaksanakan sesuai jam layanan yang diberlakukan.	-	On Going																					
2. Saat pandemi virus corona19, sudah dibuat jadwal penerimaan sampel sesuai jadwal petugas dengan terlebih dahulu komunikasi melalui WA																							

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		<p>sistem respon dan tanggapan secara online supaya dibantu lebih cepat dan akurat</p>	<p>contoh Informasi FAQ ada di anjungan namun aksesnya hanya bagi pelanggan yang datang ke loket. Dengan menghubungkan FAQ di Subsite lebih luas jangkauan pelanggan mendapatkan info tersebut, tanpa harus datang ke Balai, Bisa untuk layanan livechat/chat online.</p>	
		Menginformasikan pelayanan online di medsos.	Bila subsite sudah dibuat fitur khusus produk ilegal (<1 tahun)	
		Tim teknis, dan Tim IT membuat kajian. Untuk menguatkan kebutuhan Subsite atas permintaan pelanggan	-	
	3. Untuk proses pengajuan denah, sebaiknya ada status permohonan, verifikasi, lanjut atau koreksi dan persetujuan. Dikarenakan kami mengajukan tanggal 23 April 2020 sampai saat ini belum ada status hanya pembentahan denah yang kami ajukan sudah disampaikan Terimakasih	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persetujuan denah sarana distribusi obat (PBF) kewenangannya di Balai, persetujuan denah Kosmetik dari Badan POM (ditwas Kosmetik), sedangkan utk pangan dan OT tidak perlu ada persetujuan denah</li> <li>2. Direncanakan dibuat pembearitahuan daftar antrian konsultasi denah, GMP dan jadwal audit di subsite Balai</li> </ol>	TW IV	Diskusi dengan tim IT untuk perancangan sistem yang akan diaplikasikan pada subsite
	4. Harus diberikan kemudahan persyaratan dalam pengajuan perizinan BPOM untuk UMKM (UKOT) mengingat kemampuan dan kapasitas yang terbatas.	1. Sharing session dengan Bidang Pemeriksaan, Pengujian dalam rangka persiapan webinar layanan publik.	1. Layanan konsultasi denah dan GMP sepanjang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan konsultasi: denah, GMP dan desk CAPA sudah berjalan</li> </ul>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		<p>Kesan yang kami rasakan adalah persyaratan yang hampir sama dengan pengusaha dengan skala menengah atau besar, alias bermodal Dampak yang terjadi adalah produk-produk yang tidak berizin, bukan karena tidak mau mempunyai izin, tapi tidak mempunyai kapasitas untuk dapat memenuhi perizinan yang diminta. Jadi sebaiknya ada petugas lapangan yang dapat menjangkau rekan-rekan UMKM yang dapat membimbing sampai jadinya perizinan atas produk-produk mereka. Kami rasakan untuk Jamu Tradisional (herbal tanpa bahan kimia), aturan yang dibuat cukup sulit untuk dipenuhi melihat skala kami sebagai UMKM. Semoga aspirasi kami boleh didengarkan, bukan sebatas formalitas dalam menjalankan SOP pelayanan Terima Kasih</p>	<p>2. help desk berupa layanan konsultasi denah, GMP dan desk CAPA</p> <p>3. Bimtek untuk pelaku usaha berdasarkan komoditi</p>	<p>tahun baik di loket maupun via WA atau email</p> <p>2. Layanan desk CAPA setiap 2 bulan (Januari, Maret, Mei, Juli, September, November 2021)</p> <p>3. Bimtek terkait GMP tiap triwulan (3 kali yaitu TW II, III dan IV)</p> <p>4. Pelayanan prima e-registrasi pangan olahan direncanakan pada TW III</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kegiatan Bimtek dan pelayanan prima e-registrasi pangan olahan pada tahap perencanaan dan persiapan</li> </ul>
			<p>Mengadakan webinar bersama pelaku usaha UMKM dan Asosiasi terkait pelayanan publik di BBPOM di Bandung</p>	-	-
		<p>5. Ketika saya ke kantor BPOM di Bandung untuk mencari informasi mengenai bagaimana caranya mendaftarkan produk, dari mulai kedatangan disambut baik oleh security yang menanyakan apa yang bisa dibantu dan dipersilahkan</p>	<p>Dipertahankan dan diberikan <i>reward</i> sesuai SK <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.</p>	<p>Awal Februari diberikan <i>reward</i> apresiasi dari atasan dan pemberian gimmick</p>	<p>Diinformasikan ke TU, untuk dibuat sistem penilaian bagi petugas termasuk pada saat pelayanan tamu</p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		duduk untuk menunggu antrian lalu saya dipersilahkan ke meja informasi untuk dilayani dan saya pun merasa senang karena petugasnya baik ramah dan menjelaskan apa yang saya tanyakan sampai dengar detail. Pertahankan selalu pelayanan seperti ini yang akan membuat nyaman kepada masyarakat awam			
		6. Toilet tamu tidak ada Tissue, sabun habis	Menggunakan pihak ke 3	awal Februari 2021	Sudah dilakukan kerjasama dengan pihak 3
		7. Tamu sering tersasar ke Dinkes, karena tidak ada papan petunjuk dimana lokasi BBPOM di Bandung .	Dibuat papan petunjuk posisi gedung BBPOM di Bandung dan Gedung-gedungnya.	awal Februari 2021	Sudah ada petunjuknya dan akan dipasang kembali (sebelumnya sempat dicabut)
		8. Ada lubang di halaman depan di luar kantor berlubang bisa membahayakan pejalan kaki.	Diperbaiki	Februari 2021	Sudah dikoordinasikan dengan TU untuk pengadaannya
		9. Koneksi internet di meja layanan dan untuk pelanggan masih bermasalah	Diperbaiki	Februari 2021	Sudah dikoordinasikan dengan TU khususnya Tim IT
		10.TV di Ruang Konsultasi untuk penyerpaian informasi BPOM tidak tersedia (sebelumnya dengan adanya TV tersebut dapat memenuhi persyaratan LKE terkait layanan publik)	Disediakan	Sudah disediakan	Sudah tersedia
		11. Kadang thermogun tidak bisa digunakan/ difungsikan atau istilah petugas satpam sedang error	Segera dilaporkan ke Bagian TU diganti battery nya. Mengingat berisiko tinggi bagi petugas penerima tamu dan petugas loket, saat tamu yang	Sudah terlaksana	Sudah dikoordinasikan dengan TU

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		datang tidak dapat dideteksi awal bisa diduga tidak sehat karena suhu badan tinggi diatas 38°C.		
		Perlu tambahan IK bagi petugas keamanan dalam penggunaan Thermogun, mengecek ketersediaan tissue dan sabun pada wastafel luar dan tissue pengering yang mau tidak mau wajib diupayakan berfungsi setiap harinya	Disusun awal Februari	Sudah dikoordinasikan dengan TU
		12. Layanan laformasi dan pengaduan dengan Whats App Kabayan. Menerima complain pelanggan tidak langsung dijawab. Terkendala saat banyaknya WA yang masuk sedangkan pelayanan bukan dengan komunikasi bicara langsung, tetapi dengan chat. Pada sistem informasi tanggapan otomatis sudah dimunculkan informasi "WA Only!". WA ini sudah disediakan database. Saat WA masuk, secara otomatis kepada pelanggan dimintakan memasukkan data keterangan tentang pelanggan. Namun apabila banyaknya chat yang masuk, petugas menjawab satu per satu, Pelanggan berikutnya mau tidak mau menunggu. Kondisi ini mungkin yang membuat pelanggan merasa tidak langsung ditanggapi.	Sudah terlaksana	Sudah terlaksana
			Awal februari akan dibuatkan <i>automatic answer</i> bahwa "Petugas sedang melayani pelanggan yang lebih dahulu melakukan chat". "Mohon untuk menunggu antrian"	<i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat		

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	-	-	-

### 9. Balai Besar POM di Semarang

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut														
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)														
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>																
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">Kompetensi petugas pelayanan publik yang masih perlu ditingkatkan</td> <td>Pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas pelayanan publik</td> <td>Januari 2021</td> <td><i>On Going</i></td> </tr> <tr> <td>Pelatihan <i>handling complaints</i> kepada petugas pelayanan publik</td> <td>Januari 2021</td> <td><i>On Going</i></td> </tr> <tr> <td>Mapping kompetensi petugas pelayanan publik</td> <td>Januari 2021</td> <td><i>On Going</i></td> </tr> <tr> <td>Sarana dan prasarana</td> <td>Pengadaan antrian elektronik bagi pelanggan yang datang ke kantor BBPOM di Semarang</td> <td>Maret 2021</td> <td><i>On Going</i></td> </tr> </table>	Kompetensi petugas pelayanan publik yang masih perlu ditingkatkan	Pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas pelayanan publik	Januari 2021	<i>On Going</i>	Pelatihan <i>handling complaints</i> kepada petugas pelayanan publik	Januari 2021	<i>On Going</i>	Mapping kompetensi petugas pelayanan publik	Januari 2021	<i>On Going</i>	Sarana dan prasarana	Pengadaan antrian elektronik bagi pelanggan yang datang ke kantor BBPOM di Semarang	Maret 2021	<i>On Going</i>		
Kompetensi petugas pelayanan publik yang masih perlu ditingkatkan	Pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas pelayanan publik	Januari 2021		<i>On Going</i>														
	Pelatihan <i>handling complaints</i> kepada petugas pelayanan publik	Januari 2021		<i>On Going</i>														
	Mapping kompetensi petugas pelayanan publik	Januari 2021	<i>On Going</i>															
Sarana dan prasarana	Pengadaan antrian elektronik bagi pelanggan yang datang ke kantor BBPOM di Semarang	Maret 2021	<i>On Going</i>															

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

#### 10. Balai Besar POM di Yogyakarta

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>				
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<b>Pengujian</b> Lebih meningkatkan kualitas		Pengujian pihak ke 3 akan diselesaikan dlm waktu tidak melebihi timeline	Februari 2021	-

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		UKM mendapatkan kepastian keamanan pangan			
		<b>Layanan Informasi</b>			
		Pelayanan yang diberikan bpom sudah baik, hanya saja terkadang prosedur yg di berikan untuk mendapat bpom sangat lama, butuh 1 bulan	Meningkatkan intensitas sosialisasi di daerah. Untuk pendaftaran merupakan kewenangan pusat, akan ebih ditingkatkan komunikasi dengan pusat	Februari 2021	Intensitas sosialisasi melalui KIM, Membuat video prosedurnperijinan
		Pelayanan dari kantor BPOM Yogyakarta sudah baik. hanya prosesnya memang panjang, jadi mungkin bagi saya yang masih pertama mengajukan agak perlu penyesuaian	Meningkatkan intensitas sosialisasi di daerah. Untuk pendaftaran merupakan kewenangan pusat, akan ebih ditingkatkan komunikasi dengan pusat.	Februari 2021	Intensitas sosialisasi melalui KIM, Membuat videonprosedur perijinan
		Usulan ada program pengujian nilai informasi gizi untuk UMKM yang diseleksi biar memacu UMKM lain memenuhi standar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Webinar dengan petugas Dinkes Kab./Kota tentang ING</li> <li>2. Untuk UMKM uji hanya berdasarkan tabel, sedang diusahakan untuk membuat aplikasi yang memudahkan UMKM menghitung ING</li> </ol>	Sudah di Semester 2 tahun 2020  Usulan anggaran dith 2022	<i>On Going</i>  Konsultasi dengan pihak ketiga
		Masih ada masyarakat yang enggan bertanya, saran mengurangi nuansa keengganan atau kecanggungan terhadap BPOM.	Meningkatkan intensitas sosialisasi agar masyarakat lebih mengenal dan dekat dengan balai	Dijadwalkan di th 2021 Setelah pandemi mereda	Mulai Okt 2020 dengan BPOM Menyapa dan Des dengan MPP
		Lebih digiatkan lagi sosialisasinya	Meningkatkan intensitas sosialisasi agar masyarakat lebih mengenal dan dekat dengan balai	Mulai Januari 2021	Sudah mulai sosialisasi di TV, koordinasi Kominfo DIY
		Ada pengujian di masyarakat hendaknya dilakukan pemantauan rutin untuk makanan atau bahan makanan yang beredar di pasaran	Pemantauan secara rutin oleh Pemeriksaan telah dilakukan dengan sampling, pengujian dan pemeriksaan sarana	Setiap hari rutin sebagai tupoksi	Pemantauan dan pengawasan Sudah dilakukan setiap saat

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		Jika memungkinkan, petugas layanan konsultasi berkaitan dengan UKOT adalah profesi apoteker juga	Sebagai penanggungjawab layanan OT adalah seorang petugas yang telah kompeten. Petugas balai sudah terlatih kompetensinya melalui pelatihan teknis yang diselenggarakan oleh BPOM, sehingga meskipun bukan apoteker juga dapat melakukan pelayanan konsultasi	Mulai Januari 2021	Ditunjuk petugas layanan yang telah kompeten
		Sosialisasi tentang standar operasional sesuai protokol kesehatan di tempat produksi	Sudah mulai sosialisasi dengan materi Pedoman Prod-Dist pd masa pandemi covid mulai Oktober 2020	Diteruskan di tahun 2021	Disosialisasikan melalui medsos
		Tingkatkan komunikasi dg mitra BBPOM, jalin kerjasama dengan bentuk event tertentu atau bentuk yg lain.	Meningkatkan komunikasi dan kerjasama dengan pelaku usaha dan linsek melalui kesepakatan, FGD, dan sinergisme kegiatan	Mulai akhir Tahun 2020	Kesepakatan dengan Kominfo, MPP
		Lebih antusias dan sering dalam memberikan penyuluhan tentang pentingnya kebersihan dan kesehatan dalam memilih makanan, obat yang sudah terdaftar BPOM, agar masyarakat lebih kritis saat memutuskan membeli barang	Sosialisasi telah dilakukan melalui media sosial, konten di media sosial akan lebih diperbanyak dengan melengkapi bahan edukasi tentang pemilihan obat dan makanan	Maret 2021 (flyer dan leaflet) Mei 2021 (video)	Proses pembuatan video, flyer, leaflet
		Sering diadakan penyuluhan tentang bahaya pemakaian zat kimia pd makanan Agar masyarakat Indonesia tetap waspada akan bahaya pemakaian zat kimia	Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat, selama ini sudah dilakukan sosialisasi dengan program desa, pasar dan sekolah pangan aman	Dilakukan sejak 2020 diteruskan di 2021	Proses pembuatan flyer, leaflet
		Apakah obat utk manusia cocok juga untuk hewan? Contoh ketokonazole biasa utk obat korep pada ayam. Dan masih banyak lagi lainnya	Meningkatkan sosialisasi tentang obat yang terkait dengan pertanyaan tersebut	Semester 1 2021	<i>On Going</i>
		Mohon bimbingan bagi kami pelaku UMKM yg msh dlm tahap belajar (pemula) dan mohon diberi kemudahan agar kami bs lbh	Penyediaan layanan informasi yang siap dihubungi pada jam kantor, serta program pendampingan UMKM	Mulai Jan 2021	Pertemuan fasilitator UMKM di awal tahun

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		semangat dlm mengelola usaha mandiri		
		Mudah-mudahan kedepannya ada fasilitasi untuk pengujian nilai informasi untuk para pelaku UMKM	Usulan anggaran di Tahun 2022	Konsultasi dengan pihak ketiga
		Pelayanan dan informasi sudah sangat baik, untuk pendaftaran nomor md baru perlu uji laboratorium, sebaiknya BPOM memfasilitasi tanpa pihak ketiga, karena layanan di bpombbagus dan cepat jg biaya terjangkau Tp pihak ketiga yang membuat susah dan biaya cukup mahal. Terima kasih	Maret 2021	<i>On Going</i>
		Banyak produsen baru makanan frozen yg tidak tau. Sebaiknya sering sosialisasi ke masyarakat untuk didampingi	Semester 1 2021	Audiensi ke dinas terkait
		Mohon dlm melakukan sosialisasi kpd masyarakat, jgn terlalu bnyak menggunakan istilah2 yg bersifat teknis. Tapi tlg disederhanakan disesuaikan dg audience yg dihadapi.	Telah dimulai bulan November 2020 dilanjutkan th 2021	Penyediaan google drive untuk materi
		Lebih sering diadakan konsultasi Publik, sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan jalan keluar setiap permasalahan yang timbul.	Maret 2021	Penyediaan anggaran di POK 2021
		Pelayanan dan fasilitas sudah baik, informasi publik lebih bervariasi, sehingga lapisan masyarakat bisa menjangkau dan memahami dg mudah	Mulai tahun 2021	Membuat konten video perizinan Kerjasama dengan Dinas Kominfo
		Informasi yg beredar di Media Sosial terkait Produk Pangan, Obat, kosmetik jamu yang belum tentu	Januari 2021	Ada menu klarifikasi hoax di website

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		kebenarannya untuk menghindari kesimpangsiuran di masyarakat	menyebarkan klarifikasi baru kepada masyarakat melalui media sosial		BPOM di Yogyakarta bbpomyogya.pom.go.id
		Bagaimana kalau pelayanan jg ke tempat 2 yg agak pelosok/didesa yg msh jauh dr fasilitas umum, jd dpt menjangkau semua kalangan masyarakat jd istilahnya jemput bola.	Mengintensifkan kegiatan "BBPOM Menyapa" yang telah dimulai di bulan oktober 2020 ke 9 lokasi. Tahun 2021 akan dilanjutkan ke kabupaten.kota / kecamatan dan beberapa desa yang terpilih.	Mulai Maret 2021	Persiapan penjadwalan setelah pandemi mereda
		Lebih banyak lagi informasi yg di share ke masyarakat. Melihat masyarakat perlu sumber yang jelas dan terpercaya	Dibuat konten-konten baru tentang Obat dan Makanan untuk materi di media sosial	Mulai tahun 2021	Membuat konten video perizinan, dan informasi Obat dan Makanan
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Tahun 2020 telah dilakukan FKP 5 kali dan akan dilaksanakan <i>customer gathering</i> dengan suasana yang lebih <i>rileks</i>		Maret 2021	Penyediaan anggaran di POK 2021

### 11. Balai Besar POM di Surabaya

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>		
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> <li>Meningkatkan inovasi dan pemberian informasi kepada masyarakat</li> <li>Melakukan koordinasi dengan Pusdatin dan Unit terkait di Pusat yang berhubungan dengan SKI/SKE</li> </ol>	2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan evaluasi berkala pelayanan</li> <li>Menambah frekuensi penyebaran informasi melalui media sosial, media elektronik, dll.</li> <li>Melakukan pemetaan kendala SKI/SKE</li> </ol>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Mengoptimalkan pemantauan dan evaluasi kinerja layanan melalui kegiatan Rapat Evaluasi Bulanan	2021	Menambahkan agenda evaluasi kinerja pelayanan pada setiap Rapat Evaluasi Bulanan
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Mengotimalkan program "Pinarak Rek" sebagai wadah konsultasi publik langsung dengan Kepala Balai	2021	Menyusun agenda pertemuan dengan lintas sektor di tahun 2021

## 12. Balai Besar POM di Serang

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>			
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Penambahan jumlah petugas, agar pelayanan lebih cepat	Telah dibuat penjadwalan petugas untuk pelayanan publik	Desember 2020	Sudah terlaksana
		Perlu adanya sistem yang terintegrasi antara pusat dan Balai	Sudah Ada sosialisasi terkait perubahan sistem pendaftaran/ notifikasi untuk importir kosmetik maupun Badan Usaha Kosmetik terkait perubahan Surat pengajuan yang semula ditujukan ke Badan POM, saat ini sudah dilimpahkan ke Balai.	Desember 2020	Sudah terlaksana
		Perizinan dapat dilaksanakan melalui online agar rekomendasi dapat cepat	Penyerahan dokumen persyaratan PSB sudah dapat dikirimkan melalui email dan komunikasi dengan petugas dapat melalui nomor hotline yang aktif selama 24/7	Desember 2020	Sudah terlaksana
		Diharapkan Balai Besar POM di Serang dapat memberikan bimbingan lebih dalam pengawasan distribusi obat (seperti sering mengadakan sosialisasi terkait CDOB secara detail per bab)	BBPOM di Serang memiliki inovasi Baperan (Bedah Peraturan Online) yang merupakan sosialisasi online yang membahas peraturan terkait obat dan makanan. Baperan diadakan setiap bulan dan terbuka untuk umum	Desember 2020	Sudah terlaksana
		waktu pelayanan lebih cepat dan transparan sehingga dapat mengestimasi waktu penyelesaian	Sedang dilakukan pengembangan Aplikasi terkait kemudahan pelayanan Sertifikasi	Desember 2020	<i>On Going</i>
		perlunya kelepatan waktu dan kecepatan pengujian, dengan hasil produk yang di uji dapat ditentukan hasil yang cepat dan tepat tanpa menunggu waktu yang	BBPOM di Serang mempunyai inovasi pelayanan publik TeRasa Lain (tracking sampel Online) yang merupakan pelayanan pungujian produk dengan waktu satu hari kerja dan dapat dipantau secara online	Desember 2020	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		lama, sehingga baik produk yang berbahaya ataupun tidak berbahaya maupun yang akan dipatenkan dapat diketahui dengan cepat			
		Waktu pelaksanaan PSB mohon di perjelas dari sejak penerimasn berkas bila memang berlaku 14 hari kerja	waktu 14 HK baru dihitung setelah berkas dinyatakan lengkap. Seringkali berkas yang masuk (khususnyaberkas per email WhatsApp/ dikirim oleh kurir) tidak kasih lengkap, sehingga waktu perhitungan belum dimulai	Desember 2020	Sudah terlaksana
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	-		-	-

### 13. Balai Besar POM di Denpasar

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	Kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan	Dibuatkan Flyer atau PDF khusus Persyaratan Pelayanan untuk masing masing pendaftaran pangan olahan terutama ijin edar Pangan Industri Rumah tangga	Dilaksanakan 28 Agustus 2020	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<b>Pelayanan Informasi dan Pengaduan</b>			
		Mohon disediakan lembar konsultasi dan bisa dibawa pulang seperti yang telah tersedia di BPOM Pusat. Saya percaya pelakunusaha akan makin bertumbuh di Bali. Oleh karena itu mohon disediakan lebih banyak meja konsultasi. Terima kasih.	Akan disediakan forum konsultasi yang dapat diisi dan dibawa pulang oleh pelaku usaha/masyarakat, dan juga disediakan meja pelayanan tambahan untuk konsultasi	Akan direalisasikan Oktober 2020	Sudah terlaksana
		Mohon untuk dipermudah lagi untuk memberikan ijinnya. Agar pemerintah sedianya Membuat PIRT khusus Produk yang berhubungan dengan kosmetik tradisional dan obat tradisional. Kasian pelaku usaha kecil yg memiliki keahlian membuat produk seperti obat tradisional namun keterbatasan modal untuk mengurus ijinnya saja. Bagaimana pelaku usaha kecil bisa maju jika mengurus ijin saja sangat memerlukan persyaratan yg luar biasa.	Telah dilakukan Forum Konsultasi Publik dengan beberapa keputusan : 1. Dibuatkan Flyer atau PDF khusus Persyaratan Pelayanan untuk masing masing pendaftaran pangan olahan terutama ijin edar Pangan Industri Rumah Tangga. 2. Dibuatkan konsultasi publik dengan Badan POM, serta Kementerian kesehatan	FGD dan Forum Konsultasi Publik BBPOM di Denpasar, 19 Agustus 2020	Sudah terlaksana
		Mohon lebih dijelaskan lagi lebih detail mengenai notifikos, semisal kasus saya kemarin ternyata jika ada nama bahan di merk/nama produk harus diisi juga di dalam bahan/ingredients Semoga ini juga lebih dijelaskan agar banyak masyarakat lebih paham dalam notifikos Terimakasih	Pembuatan Brosur Notifikasi kosmetik dan mempublikasikan persyaratan notifikasi	Agustus 2020	Sudah terlaksana
		<b>Pelayanan SKI/SKE</b>			
		Bila ada regulasi baru /Perka Baru BPOM mohon diemail/ disosialisasikan ke para produsen yg dibina BPOM setempat.	Telah dilakukan sosialisasi dengan Narasumber BPOM secara daring	Agustus 2020	Sudah terlaksana

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		Pemahaman terkait syarat-syarat yang masyarakat tanyakan mohon diperjelas dan mudah dipahami	Dibuatkan flyer atau PDF khusus Persyaratan Pelayanan untuk masing masing pendaftaran pangan olahan terutama SKI/SKE	Agustus 2020	Sudah terlaksana
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	-		-	-

#### 14. Balai Besar POM di Mataram

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			<p>Terpadu (Front Office) BBPOM di Mataram</p> <p>3. Bimtek untuk petugas pelayanan terkait pelayanan publik seperti <i>public speaking</i> dan pelayanan prima</p>		
	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2):</p> <p>Kemudahan dalam pelayanan dan pemberian informasi</p>	<p>1. Sosialisasi intensif media layanan publik (secara langsung, Medsos, telepon dan SMS)</p> <p>2. Percepatan layanan informasi melalui peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui Sosialisasi Knowledge base contact center Badan POM, SIMPONI dan Perpustakaan online BPOM</p>	<p>Februari 2021</p>	<p><i>On Going</i></p>	
	<p>Waktu Penyelesaian (U3):</p> <p>Jangka waktu Percepatan penyelesaian layanan informasi dan pengaduan</p>	<p>Mempercepat layanan pemberian informasi melalui peningkatan kompetensi petugas pelayanan dengan Sosialisasi Knowledge base contact center Badan POM, SIMPONI dan Perpustakaan online BPOM</p>	<p>Maret 2021</p>	<p><i>On Going</i></p>	
	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan pengujian sampel barang bukti narkoba</p>	<p>Percepatan penyelesaian pengujian sampel barang bukti Narkoba dari 3 hari menjadi 1 hari</p>	<p>September 2020</p>	<p>Telah dilakukan perbaikan dengan data dukung sebagai berikut:</p> <p>1. SOP POM-06.02/CFM.0/SOP.01/IK.117.0 5, tanggal 26 Juni 2020 tentang Sistem layanan Pengujian Sampel Kepolisian (SiLapol)</p>	

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
					<p>2. SK Kepala Balai Besar POM di Mataram No. HK.02.02. 117.1172.08. 20.9388 tahun 2020 tanggal 24 Agustus 2020 tentang Implementasi Inovasi Si Lapol di lingkungan Balai Besar POM di Mataram.</p> <p>3. SK Kepala Balai Besar POM di Mataram No. HK.02.02. 117. 1171.08. 20.9387 tahun 2020 tanggal 24 Agustus 2020 tentang Implementasi Inovasi Sijelapp (System Jejak Telusur laporan Pengujian Pihak Ketiga) di Lingkungan Balai Besar POM di Mataram.</p>
		<p>Biaya/Tarif (U4)</p> <p>Penyampaian informasi program dukungan terhadap UMKM Obat dan Makanan</p>	<p>Penyebaran Informasi mengenai tarif registrasi produk Obat dan Makanan kepada pelaku usaha dan medsos melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyusunan data base pelaku usaha</li> <li>2. Pembuatan infografis (Materi) tentang tarif registrasi</li> <li>3. Aplikasi Singes</li> </ol>	Februari 2021	<i>On Going</i>
		<p>Produk spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)</p> <p>Layanan informasi dan pengaduan sesuai dengan standar</p>	<p>Melakukan evaluasi pelaksanaan SOP Mikro dan evaluasi layanan informasi dan pengaduan untuk meningkatkan kecepatan dan kesesuaian pelayanan</p>	Maret 2021	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
		<p>Penanganan Pengaduan, saran, dan Masukan (U8)</p> <p>Masih terdapat peredaran produk Obat dan Makanan yang beredar belum memenuhi persyaratan standar antara lain Kosmetika tanpa ijin edar dan pemenuhan standar higiene sanitasi di sarana pangan siap saji.</p>	<p>1. Melakukan aksi penertiban kosmetika ilegal TIE oleh Bidang Pemeriksaan</p> <p>2. Melaksanakan KIE/ sosialisasi terkait <i>higiene</i> sanitasi (laik sehat) kepada pedagang PKL (pedagang kreatif lapangan) bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota setempat secara daring dan luring</p>	<p>Juni 2021</p>	<p><i>On Going</i></p>
		<p>Sarana dan Prasarana (U9)</p> <p>Penyediaan area tunggu untuk sopir/pengantar</p>	<p>Meningkatkan sarana dan prasarana di layanan publik seperti area tunggu di dekat area parkir kendaraan</p>	<p>Maret 2021</p>	<p><i>On Going</i></p>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/ inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	-	-	-	

### 15. Balai Besar POM di Pontianak

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
			tanpa biaya karena digunakan untuk kepentingan penyidikan bukan kepentingan bisnis	tentang Penarikan PBNP merupakan amanat Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PBNP yang berlaku di Badan POM		dengan Kapolres Kubu Raya 29 Desember 2020 (dokumentasi terlampir)
		Layanan Pengaduan	Tingkatkan dan kembangkan layanan publik yang ada, dengan memberikan informasi detail setiap layanan yang diberikan melalui Portal BPOM (Web/Situs)	Melengkapi informasi pada fitur "Layanan Publik yang ada dalam subsite <a href="http://pontianak.pom.go.id">pontianak.pom.go.id</a>	TW I 2021	Inventarisasi jenis layanan dan desain fitur
			BPOM menindak Depot air isi ulang yang beredar luas dan bebas menjual produknya sampai menggunakan bak terbuka (Pick Up) keliling dan menitip produknya di toko, mini market dan warung warung terutama di daerah kami yaitu Putussibau Kab. Kapuas Hulu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinasi dengan lintas sektor terkait</li> <li>2. Melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha</li> <li>3. Membuat surat edaran berupa himbauan kepada sarana distribusi untuk tidak menerima titipan produk depo air minum isi ulang</li> </ol>	TW I 2021	<i>On Going</i>
			Persyaratan pengajuan BPOM untuk Pengusaha kecil semakin dipermudah atau setidaknya ada program khusus yang membantu pengusaha untuk memenuhi persyaratan yang ada karena tergolong sangat ribet	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan sosialisasi tentang persyaratan untuk mendapatkan izin Badan POM dan diskon PBNP bagi pelaku usaha pangan pangan.</li> <li>2. Melakukan sosialisasi adanya kuota sampling khusus</li> </ol>	TW I 2021	Pelanggan telah dihubungi untuk konfirmasi untuk mengenai saran yang diberikan. Pada intinya adalah memohon persyaratan sarana agar lebih

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			untuk sekelasan homemade	kepada Pelaku Usaha UMKM (pelaku usaha yang sudah melakukan PSB)	sedehana. (30 Desember 2020)
			Masyarakat kurang informasi mengenai prosedur permohonan legalitas produk rumah tangga. Prosedur sudah baik, dokumen lengkap tapi cukup rumit warga mesti bolak balik urus yang kurang, dan butuh waktu berbulan-bulan proses sampai penerbitan izin edar, sehingga kadang maklum juga banyak warga yang tidak mau urus legalitasnya karena masih rumit dan kendala waktu.	Menyempurnakan template pada nomor WA ULPK (WA Bisnis) berupa pemberian semua Link informasi layanan publik Badan POM sehingga pelanggan dapat langsung memilih sesuai kebutuhan, yang akan otomatis langsung terkirim pada pelanggan.	TW I 2021 Telah dibuatkan WA bisnis: <i>follow this link to view our catalog on WhatsApp:</i> <a href="https://wa.me/c/082255470600">https://wa.me/c/082255470600</a>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	1. Melakukan sosialisasi tentang persyaratan untuk mendapatkan izin Badan POM dan dan diskon PNBP bagi pelaku usaha pangan. 2. Melakukan sosialisasi adanya kuota sampling khusus kepada Pelaku Usaha UMKM (pelaku usaha yang sudah melakukan PSB)		TW I 2021	<i>On Going</i>

## 16. Balai Besar POM di Palangka Raya

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan sarana dan prasarana penunjang layanan publik seperti menyediakan pojok bermain dan pojok baca</li> <li>2. Menyediakan sarana toilet bagi konsumen berkebutuhan khusus</li> <li>3. Menyediakan media informasi elektronik bagi konsumen</li> </ol>	Akhir Semester tahun 2021	Rancangan denah/layout ruang layanan publik yang menyediakan standar minimum sarana dan prasarana penunjang
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Optimalisasi penggunaan media sosial (subsite, facebook, instagram, dan twiter) BBPOM di Palangka Raya dalam rangka publikasi	Akhir Triwulan I	Membentuk tim media sosial BBPOM di Palangka Raya
		Memberikan layanan pengujian pihak ketiga dengan tujuan khusus	Februari tahun 2021	Sosialisasi Jenis layanan pengujian pihak ketiga BBPOM di Palangka Raya melalui media sosial BBPOM di Palangka Raya
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap hasil Survey Kepuasan Masyarakat setiap bulannya sebagai dasar untuk menetapkan tindak lanjut dalam upaya perbaikan dan peningkatan/inovasi berkelanjutan kualitas layanan publik BBPOM di Palangka Raya	Awal Maret 2021	Menunjuk PIC yang bertanggung jawab dalam monitoring dan evaluasi bulanan
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama SKPD Kabupaten/Kota serta Propinsi Kalimantan Tengah sebagai wadah aspirasi dan masukan dalam peningkatan kinerja pengawasan obat dan makanan di propinsi Kalimantan Tengah	Maret 2021	Penyusunan anggaran dan kerangka acuan kegiatan

### 17. Balai Besar POM di Banjarmasin

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>		
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Menyusun tindak lanjut terkait saran/masukan dan melakukan upaya tindak lanjut tersebut	Februari 2021 - Desember 2021	<i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monev kinerja pelayanan	Juli 2021- Januari 2022	<i>On Going</i>
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan FKP	Juli 2021	<i>On Going</i>

### 18. Balai Besar POM di Samarinda

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>		
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<b>Tarif/ Biaya Uji dinilai terlalu mahal</b> 1. Dilakukan sosialisasi dan pemberian informasi kepada <i>customer</i> bahwa Tarif Pelayanan Publik mengacu pada Peraturan Pemerintah No.32 Tahun	Desember 2020	Telah dilakukan sosialisasi tarif uji sesuai PP No.32 Tahun 2017 melalui pencetakan brosur, media social dan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		<p>2017, dan dijelaskan kepada <i>customer</i> bahwa tarif pengujian relatif mahal karena harga-harga reagen yang digunakan dalam proses pengujian mahal karena sebagian besar reagen adalah produk import. Selain itu juga diberikan rekomendasi memilih metode pengujian dengan tarif yang disesuaikan dengan anggaran <i>customer</i>.</p> <p>2. Melakukan publikasi informasi prosedur dan biaya layanan pengujian melalui media sosial, pencetakan brosur informasi tarif uji, dan penyampaian informasi melalui media Kiosk di ruang Layanan Publik</p>		<p>media Kiosk di ruang Layanan Publik dan juga sosialisasi secara pelanggan tentang dasar penerapan tarif uji.</p>
		<p><b>Meningkatkan koordinasi dan advokasi dengan pemerintah daerah (provinsi dan Kota/kab) serta OPD dan stakeholder terkait.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperbaharui Mou/PKS dengan OPD Kab/ Kota di Prov. Kaltim</li> <li>2. Mendorong terbentuknya SK Tim Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Obat dan Makanan di Kab/kota di Prov Kaltim</li> <li>3. Meningkatkan koordinasi ke OPD sebelum kegiatan pemberdayaan masyarakat dilaksanakan</li> </ol>	Desember 2021	<p>Ada 4 PKS yang akan ditandatangani di 2021 :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PKS dengan BNN</li> <li>2. PKS dengan Pemkab Kukar</li> <li>3. PKS dengan IAIN Samarinda</li> <li>4. PKS dengan UMKT Samarinda</li> </ol> <p>SK Tim Koordinasi yang terbentuk 2019-2020:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prov. Kaltim</li> <li>2. Balikpapan</li> <li>3. KutaiTimur</li> <li>4. PPU</li> <li>5. Berau</li> </ol>
		<p><b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan cek list persyaratan registrasi untuk mempermudah konsumen/pelaku usaha dalam menyiapkan persyaratan registrasi</li> <li>2. Memberikan informasi terkait alur layanan sertifikasi lewat subsite bbpomsamarinda.com, menu: Kepoin BPOM, klik info tentang Obat, Obat</li> </ol>	Februari 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Update Cek list persyaratan registrasi Pangan, Kosmetik dan OTSK</li> <li>2. Subsite Kepoin sudah tersedia di subsite bbpomsamarinda.com dan akan diintegrasikan ke MKiosk</li> </ol>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Tradisional, Kosmetik dan Pangan dan dimasukkan ke MKiosk untuk diakses konsumen yang datang 3. Melakukan pendampingan terhadap pelaku usaha		
		<b>Meningkatkan kecepatan layanan informasi dan pengaduan</b> 1. Meningkatkan kapasitas dan kompetensi petugas melalui pelatihan internal dan eksternal 2. Monev kartu kendali layanan pengaduan dan SOP Tindak Lanjut Pengaduan sesuai timeline dan SLA 3. Monev terintegrasi antar bidang terkait yang menindaklanjuti pengaduan	Desember 2021	1. Pelatihan internal untuk tahun 2021 belum ada. Yang sudah dilaksanakan bulan Januari, April, Juni dan November 2020 2. Monev kartu kendali sudah ada sesuai SOP Tindak Lanjut Pengaduan dan sudah berjalan di tahun 2020 dan akan dilanjutkan di 2021
		<b>Meningkatkan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;</b> Meningkatkan kompetensi petugas layanan publik melalui diseminasi pelatihan dan aplikasi pertanyaan petugas yg akan dibahas bersama menjadi jawaban untuk konsumen.	April-Desember 2021	Diseminasi Pelatihan 2021 belum ada
		<b>Sarana dan Prasarana Layanan Publik Dilengkapi</b> 1. Peningkatan sarana-prasarana penggunaan layanan difabel (Penyediaan step lobby ramp pegangan tangga masuk ruang layanan publik, tempat parkir dll) 2. Pengadaan sarana publikasi jam layanan dan jenis layanan melalui <i>Running Text</i> di depan Ruang Layanan Publik. 3. Pengadaan Rak Brosur untuk peningkatan layanan publik 4. Pengadaan Mesin Antrian dan Kiosk untuk akses informasi terkait registrasi dan peraturan terkait.	Agustus 2020  Oktober 2020  Oktober 2020  Desember 2020	Telah diadakan peningkatan sarana prasarana pelayanan publik (Layanan Difabel, <i>Running Text</i> , Rak Brosur dan Kiosk)

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

#### 19. Balai Besar POM di Manado

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut			Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)			(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	-	-	-	-	-
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/ peningkatan kualitas pelayanan	1. PARAMETER Pengujian di tambahkan dan sekiranya bisa membuka lagi pelayanan sampling di BBPOM Kota Manado. 2. Mohon dilengkapi alat pembanding yang belum ada 3. Agar supaya pengujian sampel baik sabu atau obat keras, kalau	1. Penambahan Parameter uji yang dibutuhkan Pelanggan sesuai dengan ruang lingkup pengujian pangan olahan	1. Menginventarisasi parameter uji yang belum dapat dilakukan 2. Menginventarisasi baku pembanding yang belum ada dan membuat permintaan ke P3OMN	Maret 2021  Maret 2021	<i>On Going</i>  <i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut			Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)			(4)	(5)
		<p>bisa hasilnya lebih cepat karena bagi kami penyidik kecepatan hasil laboratorium sangat membantu dalam hal penanganan perkara</p> <p>4. Secara umum kami penyidik dari Polresta Manado sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BPOM Manado. Sekedar masukan saja, kami hanya mengalami kendala dalam melakukan uji dari barang bukti tembakau gorila (narkotika sintetis) yang hanya tersedia di labkrim makassar, kami berharap untuk kedepannya pihak BPOM Manado sudah bisa memfasilitasi alat uji tersebut</p>	<p>2. Mengadakan baku pembanding yang belum ada</p> <p>3. Mengupayakan pengujian dilakukan secepatnya</p> <p>4. Mengadakan baku pembanding tembakau gorilla dan Metode Analisisnya</p>	<p>3. Membuat penugasan kepada penguji di hari sabtu</p> <p>4. Membuat surat ke P3OMN terkait pengujian tembakau gorilla</p>	<p>Maret 2021</p> <p>Maret 2021</p>	<p><i>On Going</i></p> <p><i>On Going</i></p>
		<p>Kalau bisa layanan pengujian kategori low risk diberikan diskon 50%. Atau ada beberapa parameter diberikan keringanan potongan misalnya 20-30%. Untuk Registrasi Pangan Olahan di sistem eregbpom, MD Produk Pangan Baik High Risk Maupun Low Risk kalau boleh terkait dokumen dll di daerah saja, dari BPOM Pusat hanya melakukan verifikasi data tambahan di sistem e-registrasi BPOM. Terima Kasih.</p>	<p>Biaya Pengujian diberikan keringanan dikarenakan efek pandemi</p>	<p>Keringanan biaya pengujian hanya berlaku bagi pelaku UMKM (Mikro). Hal ini perlu dikomunikasikan ke pelanggan secara baik.</p>	<p>Harus dilakukan mulai bulan Februari</p>	<p>1. Sosialisasi Internal terkait Keringanan Biaya Bagi UMKM dan Teknisnya</p> <p>2. Diinformasikan syarat-syarat apa saja bagi pelanggan/UMKM apa yang diperlukan untuk uji laboratorium dan pendaftaran MD</p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
		Antrian pendaftaran penelitian dipercepat	Permohonan izin magang penelitian bagi mahasiswa dari Universitas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan magang dilakukan berdasarkan Petunjuk Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dan Penelitian di Lingkungan BPOM.</li> <li>2. Penyampaian informasi komprehensif kepada pemohon terkait PKL dan Penelitian.</li> <li>3. Kelengkapan informasi awal kontak person pemohon sebagai persyaratan</li> </ol>	Februari 2020	-
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bahwa setiap layanan diharapkan petugas selalu membangun komunikasi dengan penerima jasa layanan agar target dan hasil layanan dapat diinformasikan pada kesempatan pertama kepada penerima jasa layanan lewat sistem atau lewat telepon penerima jasa layanan yang sudah diberikan dalam permintaan surat sehingga penerima jasa layanan tidak menunggu karena tidak semua penerima jasa layanan tahu akan sistem layanan yg ada di BPOM, terima kasih.</li> <li>2. Perlu ditingkatkan untuk aplikasinya online nya</li> </ol>	Front liner termasuk petugas layanan informasi belum sepenuhnya dapat memahami dan mengakses sistem layanan pengujian yang ada.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Admin agar disiplin dalam menginput hasil uji</li> <li>2. Sosialisasi kembali Penggunaan Saplikasi Simpel Sampel bagi petugas layanan informasi secara menyeluruh</li> <li>3. Mekanisme komunikasi hasil uji melalui pemberian akses monitoring kepada seluruh petugas layanan informasi.</li> <li>4. Penyempurnaan sistem otomatisasi status pelayanan yang lebih meminimalkan human error, sehingga informasi status lebih akurat.</li> </ol>	Februari 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengintensifkan komunikasi internal terkait penyampaian hasil uji laboratorium.</li> <li>2. Penyediaan akses aplikasi Simpel Sampel kepada seluruh petugas pelayanan.</li> </ol>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	
		Saran saya sebaiknya untuk permintaan kami mengenai saksi ahlinya saja cepat dianggapi.	Permohonan Saksi Ahli	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap Pemohon meninggalkan no kontak yang dapat dihubungi dan juga pemohon diberikan no kontak balai 081281969799 untuk dapat berkomunikasi</li> <li>2. Bila ada petugas yang ditunjuk, Bidang Penindakan agar menginformasikan ke Infokom sehingga dapat dikomunikasikan dengan pelanggan (kalau bisa dibuat buku kontrol di Infokom)</li> </ol>	Juni 2021	On Going
		Untuk <i>security</i> diberikan pengetahuan walau hanya sedikit tentang BPOM, supaya bisa jelaskan dan mengarahkan pelanggan ke meja pelayanan yang sesuai.	Penetapan mekanisme penerimaan layanan di garda terdepan. Sekuriti tidak di posisikan sebagai pengarah/pemberi informasi awal layanan, melainkan resepsionis untuk menghindari misinformasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyusunan mekanisme penerimaan dan standar pelayanan kepada resepsionis.</li> <li>2. penjadwalan petugas dan komunikasi internal untuk menghindari kekosongan petugas resepsionis di masa pandemi.</li> </ol>	Februari 2021	Telah adanya mekanisme komunikasi internal pemastian adanya resepsionis jaga, melalui WAG penanggungjawa b dan petugas-resepsionis.
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan dalam pemberian informasi-informasi penting melalui media sosial yang dikelola secara teratur</li> <li>2. Kiranya dapat diberikan kembali sosialisasi, informasi ke sekolah-sekolah karena jenis makanan</li> </ol>	Pemberian Informasi agar dilakukan lebih aktif dengan jangkauan yang luas	Penyebaran informasi melalui Media Sosial dan membuat ILM di Radio dan Media Cetak Luar Ruang. Membangun inovasi terkait konten yang lebih komunikatif.	Februari 2021	1. Perencanaan Penyebaran informasi telah dilakukan dan dibuat secara berkala tiap bulan

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

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

## 20. Balai Besar POM di Makassar

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<p>Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan;</li> <li>2. Sistem, mekanisme dan prosedur;</li> <li>3. Jangka waktu penyelesaian;</li> <li>4. Biaya/tarif;</li> <li>5. Produk Pelayanan;</li> <li>6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyiapkan materi dalam bentuk banner, poster, brosur ataupun dalam bentuk lainnya terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Persyaratan;</li> <li>b. Sistem, mekanisme dan prosedur;</li> <li>c. Jangka waktu penyelesaian;</li> <li>d. Biaya/tarif;</li> <li>e. Produk Pelayanan;</li> <li>f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Lobby / Ruang Tunggu Konsumen;</li> </ol> </li> <li>2. Mempublikasikan di media sosial (IG, FB, Twitter) terkait komponen penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Persyaratan;</li> <li>b. Sistem, mekanisme dan prosedur;</li> <li>c. Jangka waktu penyelesaian;</li> <li>d. Biaya/tarif;</li> <li>e. Produk Pelayanan;</li> <li>f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan</li> </ol> </li> </ol>	<p>Januari – Maret 2021</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah dipasang materi dalam bentuk banner, poster, brosur terkait pelayanan (<i>service delivery</i>), yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Persyaratan;</li> <li>b. Sistem, mekanisme dan prosedur;</li> <li>c. Produk Pelayanan;</li> <li>d. Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Lobby/Ruang Tunggu Konsumen</li> </ol> </li> <li>2. Telah dipublikasikan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Persyaratan;</li> <li>b. Sistem, mekanisme dan prosedur;</li> <li>c. Produk Pelayanan;</li> <li>d. Penanganan pengaduan, saran dan masukan di media sosial (IG, FB, Twitter) BBPOM Makassar</li> </ol> </li> </ol>
		Melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana pelayanan publik	1. Melakukan penataan ulang ruangan ULPK	Januari – Maret 2021	1. Telah dilakukan penataan ulang ruangan ULPK

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
			<p>(Lobby/Ruang Tunggu Konsumen)</p> <p>2. Menyiapkan sarana dan prasana khusus untuk penyandang disabilitas</p> <p>3. Melakukan perbaikan terhadap sarana penunjang pelayanan publik (toilet, tempat parkir, ruang bermain anak, ruang laktasi dan lainnya)</p>		<p>(Lobby / Ruang Tunggu Konsumen)</p> <p>2. Telah disiapkan loket pelayanan, kursi roda, tempat parkir dan toilet khusus bagi penyandang disabilitas</p> <p>3. Telah dilakukan perbaikan secara berkala terhadap sarana penunjang pelayanan publik (toilet, tempat parkir, ruang bermain anak, ruang laktasi dan lainnya)</p>
		Meningkatkan kompetensi petugas layanan publik	Mengikuti pelatihan terkait pelayanan publik	Tahun 2021	Penyusunan rekomendasi pelatihan bagi petugas pelayanan publik untuk Tahun 2021
		Penyesuaian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan tatanan normal baru	<p>1. Menjalankan protokol kesehatan secara ketat dan disiplin di setiap aktivitas pelayanan publik</p> <p>2. Memaksimalkan pelayanan publik secara daring</p>	Januari – Maret 2021	<p>1. Telah disiapkan tempat cuci tangan dan handsanitizer serta himbauan untuk menjaga jarak</p> <p>2. Konsultasi secara daring via sarana komunikasi telpon/whatsapp melalui nomor 085211111533 dan media sosial BBPOM Makassar yaitu Instagram, Facebook dan Twitter.</p>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan /peningkatan mutu pelayanan	Melaksanakan tindak lanjut sesuai dengan saran /masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan /peningkatan mutu pelayanan	Tahun 2021 /Disesuaikan dengan saran/masukan yang disampaikan	Sudah terlaksana tindak lanjut secara berkala sesuai dengan saran/masukan yang disampaikan
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	-	-	-	-

## 21. Balai POM di Jayapura

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>			
2		Kemudahan proses pembayaran	Akan dilakukan pengkajian terhadap usulan penyediaan alat pembayaran di BBPOM	TW III 2021	On Going

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Percepatan timeline pengujian	Timeline pengujian akan direview pada Kaji Ulang Manajemen Bidang Pengujian	TW III 2021	<i>On Going</i>
		Proses komunikasi via telepon	Sosialisasi alur pelayanan publik	TW III 2021	<i>On Going</i>
		Pelayanan berbasis online	Pembangunan aplikasi pelayanan publik berbasis online	TW III 2021	<i>On Going</i>
		Sosialisasi peraturan terkait perijinan	Sosialisasi terkait perijinan	TW III 2021	<i>On Going</i>
		Biaya pengujian terlalu mahal	Sosialisasi biaya uji	TW III 2021	<i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan forum konsultasi publik		TW III 2021	<i>On Going</i>

## 22. Balai POM di Jambi

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	Melakukan monev dan upaya perbaikan setiap 3 bulan sekali terhadap penilaian untuk setiap unsur pelayanan	Maret 2021-Desember 2021	Sedang dilakukan persiapan pelaksanaan kegiatan

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Mengelola saran dan masukan dari responden setiap 3 bulan sekali sebagai acuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik	Maret 2021-Desember 2021	Sedang dilakukan persiapan pelaksanaan kegiatan
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan publikasi inovasi pelayanan publik yang dimiliki Balai POM di Jambi dan memantau hasil penggunaannya oleh masyarakat melalui nilai dari setiap unsur pelayanan publik per semester	Maret 2021-Desember 2021	Sedang dilakukan persiapan pelaksanaan kegiatan
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Akan diselenggarakan FKP bagi masyarakat dan stakeholder terkait yang menerima pelayanan publik Balai POM di Jambi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen	Maret 2021-Desember 2021	Sedang dilakukan persiapan pelaksanaan kegiatan

### 23. Balai POM di Bengkulu

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

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

#### 24. Balai POM di Batam

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		2. Membuat sertifikat hasil uji yang dilengkapi dengan QR Code untuk menjamin kerahasiaan dan legalitas hasil uji  3. Membuka kembali tenan Balai POM di Batam di Mall Pelayanan Publik Kota Batam		Per Januari 2021 sudah dilakukan penerapan QR code pada sertifikat hasil uji
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat		
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP)	April 2021	<i>On Going</i>

## 25. Balai POM di Kupang

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	1. Memajang jadwal layanan, alur pelayanan dan biaya di ruang ULPK 2. Mempublikasikan Maklumat Pelayanan, jadwal layanan, alur pelayanan dan biaya pada media sosial Balai POM di Kupang	Maret 2021  Minimal 2 kali seminggu setiap bulan	<i>On Going</i>
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	1. Menyampaikan timeline pengujian kepada pelanggan 2. Menetapkan timeline khusus untuk pelaku usaha UMKM dalam rangka pendaftaran pangan 3. Membuat aplikasi untuk penelusuran pengujian sampel pihak ke-3	April – Desember 2021	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melaksanakan Evaluasi Kinerja Layanan ULPK	Setiap semester	<i>On Going</i>
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Mengadakan Rapat Koordinasi Yanblik Tahun 2020 dan Tahun 2021	1. Desember 2020 2. Oktober – Desember 2021	Sudah terlaksana pada 21 Desember 2020

## 26. Balai POM di Palu

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

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		Kami selaku pelaku usaha mengharapkan bimbingan terkait kebijakan yang telah ditentukan untuk kepentingan dan keamanan produk yang kami buat serta memberikan pelatihan terkait hal tersebut demi keamanan dan kepuasan pelanggan yang bernilai ekonomis. Sekian dari saya terimakasih atas pelayanan dan bimbingannya mohon dipertahankan	Akan melakukan pelatihan e-registrasi untuk mempermudah pelaku usaha dalam mendapatkan nomor ijin produk sehingga lebih ekonomis	Mei 2021	<i>On Going</i>
		Pemberian atau pelayanan untuk info yang berkelanjutan mohon diperhatikan, segera beri info yg diminta kepada pemohon	Akan memberikan informasi tindaklanjut ke pelanggan dengan segera	Desember 2021	<i>On Going</i>
		Sebaiknya BPOM ada akun Instagram nya dan memberi informasi lewat Instagram Dan semua orang bisa mengakses Dan mengetahui syarat-syarat dan ketentuan izin BPOM	Akan meningkatkan publikasi media social yang dimiliki BPOM di Palu ke media publik/sosial	Februari 2021	<i>On Going</i>
		Pelayanan sangat membantu terkait informasi yg kami butuhkan, pelayanan ramah, Dan penjelasan cukup padat, singkat dan jelas	Akan meningkatkan publikasi tentang Pelayanan informasi dan pengaduan selain dilakukan di kantor BPOM di Palu juga dilakukan di Mall Pelayanan Publik untuk peningkatan pelayanan ke media publik/sosial	Januari 2021	<i>On Going</i>
		Mungkin kedepannya lebih dikembangkan lagi item-item pengujian kualitas air tdk hanya sebatas untuk air dikonsumsi tp bisa juga untuk kepentingan dinas atau riset	Akan meningkatkan publikasi kemampuan parameter uji BPOM di Palu ke media publik/sosial	Maret 2021	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut		Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)
		Untuk Pelayanan kami dri kab.sdh cukup puas Krn bisa dapatkan informasi yg jelas semoga kedepanya bisa di pertahankan dan bahkan mgkn bs lebih di tingkatkan dlm hal Pelayanan prima utk semua	Akan meningkatkan publikasi tentang Pelayanan informasi dan pengaduan selain dilakukan di kantor BPOM di Palu juga dilakukan di Mall Pelayanan Publik untuk peningkatan pelayanan ke media publik/sosial	Januari 2021	On Going
		Jangka waktu pemberian Hasil pengujian sampel dari memasukkan sampel sampai menerima hasil pengujian sampel kalau bisa di persingkat waktunya. Lebih cepat lebih baik. Karna informasi yang CEPAT dan akurat lebih dibutuhkan	Akan meningkatkan publikasi percepatan <i>timeline</i> pengujian sampel ke media publik/sosial	April 2021	On Going
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	-		-	-

## 27. Balai POM di Kendari

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>		
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<b>Sarana dan prasarana:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Layout ruang penerimaan tamu, pelayanan informasi dan penerimaan sampel pihak III dijadikan satu, diperluas sehingga menjadi system 1 pintu</li> <li>Disediakan komputer dan printer untuk memudahkan pelayanan dan untuk membantu konsumen mengakses informasi terkait BPOM</li> <li>Penyediaan LED TV di ruang tunggu tamu yang dilengkapi dengan iklan layanan BPOM</li> <li>Penyediaan buku tamu elektronik</li> </ol>	2022	Telah dilakukan rapat perencanaan bersama kepala Balai tentang tata letak dan layout untuk pengembangan sarana dan prasarana
		<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran diaktifkan dan dikelola dengan baik</li> <li>Pelayanan melalui media elektronik sudah dilakukan namun perlu peningkatan dengan penyediaan perangkat seluler untuk petugas di jam kantor</li> </ol>	Des 2021	<i>On Going</i>
		<b>Menindaklanjuti saran atau masukan yang disampaikan responden:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Menambah dan mengaktifkan petugas yang mengakomodir hasil saran dan masukan yang diperoleh dari kotak saran maupun wa business, untuk dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan per semester.</li> </ol>	Juni 2021	Perencanaan Desain Sistem Koordinasi Cepat Tanggap kepada pelanggan, Melalui layanan media elektronik dan Desain Informasi Pembayaran Pengujian

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		2. Dibuatkan informasi yang menjelaskan cara pembayaran pengujian sampel pihak ketiga	Juni 2021	
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Evaluasi per semester	Juni 2021	<i>On Going</i>
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Kegiatan Forum Konsultasi Publik	Agustus 2021	<i>On Going</i>

## 28. Balai POM di Ambon

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>		
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan: <ol style="list-style-type: none"> <li>Lebih transparan dalam penyediaan informasi</li> <li>Petugas satpam diberi fasilitas seperti awal biar kelihatan bagus</li> </ol>	1. Telah dilakukan perbaikan pada <i>counter</i> informasi di ruang yang dapat dilihat oleh konsumen (dinding kaca), penyediaan informasi juga dapat diakses melalui WA <i>Call Centre</i> BPOM Ambon (08114800222), facebook, instagram, youtube dan media radio televisi	Tiap Triwulan	<i>On Going</i>

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	3. Tingkatkan terus kecepatan dan informasi kepada masyarakat 4. Makin aktif untuk memberikan informasi 5. Secara berkala melakukan monev produk pangan di lapangan 6. Penyuluhan ke sekolah terus ditingkatkan	2. Satpam bertugas jaga pada pos satpam dan pintu masuk, konsumen diterima oleh satpam dan <i>receptionist</i> , mengambil antrian dan dilayani oleh petugas pada <i>counter</i> 3. Informasi sudah dapat dijangkau melalui WA (di dalam dan di luar jam kantor), subsite, media sosial, radio dan televisi 4. Informasi sudah dapat dijangkau melalui WA (di dalam dan di luar jam kantor), subsite, media sosial, radio dan televisi 5. Inspeksi secara rutin dilakukan di lapangan termasuk bersama <i>stakeholder</i> terkait pada operasi gabungan 6. Penyuluhan tetap dilaksanakan melalui <i>zoom</i> dan media radio televisi pada masa pandemi covid-19		
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Evaluasi kinerja pelayanan (SKM) telah dilaksanakan per triwulan dan telah dipublikasikan melalui media sosial dan media elektronik	Tiap Triwulan	<i>On Going</i>
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Akan dilaksanakan untuk mendapat masukan dari stakeholder, akademisi, asosiasi, pelaku usaha, konsumen dan pihak terkait. Sosialisasi SOP Layanan dan Konsultasi Publik (Luring/daring).	31 Maret 2021	<i>On Going</i>

### 29. Balai POM di Pangkalpinang

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

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	<p><b>Persyaratan (U1)</b> Membuat alur permohonan informasi dan Pengaduan yang ada di Balai POM di Pangkalpinang serta mempublikasikannya</p> <p><b>Biaya Tarif (U4)</b> Membuat Leaflet alur sampel dan biaya uji pihak ketiga yang sering diuji oleh Pihak ke 3 di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sesuai dengan PP 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang pembayaran melalui rekening Negara menggunakan aplikasi Simponi.</p> <p><b>Produk Spesiifikasi Jenis Pelayanan (U5)</b> Lebih intensif mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan yang ada pada Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi</p> <p><b>Sarana dan Prasarana (U9)</b> Melengkapi Pengadaan Alat Laboratorium dan Penunjangnya sesuai dengan Standar Minimal Laboratorium Melengkapi Ruang Pelayanan Publik sesuai dengan Standar</p>	November 2021	On Going
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat		
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	-	-	-

### 30. Balai POM di Gorontalo

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>			
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Melaksanakan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ), yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>Persyaratan</li> <li>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</li> <li>Jangka Waktu Penyelesaian</li> <li>Biaya/Tarif</li> <li>Produk Pelayanan</li> <li>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</li> </ol>	Melaksanakan publikasi standar pelayanan di media social dan ruang pelayanan publik	Februari 2021	Sudah terlaksana publikasi di ruang pelayanan publik pada bulan Januari 2021
		Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik	<ol style="list-style-type: none"> <li>Inovasi Piagra (Kopi dan Snack Gratis untuk Anda) yaitu menyediakan minuman kopi, the dan sanck gratis untuk pelanggan</li> <li>Inovasi Si Petung (Si Pelanggan yang Beruntung) pemberian gimmick kepada pelanggan yang beruntung setiap bulannya</li> </ol>	Januari 2021	Sudah terlaksana
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat			
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik	September 2021	FKP tahun 2020 telah	

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.			dilaksanakan pada bulan September tahun 2020

### 31. Balai POM di Manokwari

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

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

### 32. Balai POM di Mamuju

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maklumat Pelayanan dan Standar Pelayanan BPOM di Mamuju akan dipublikasikan melalui media cetak dan <i>Billboard</i></li> <li>2. Standar Pelayanan akan direviu melalui forum Komunikasi Publik yang melibatkan tokoh masyarakat akademisi, dunia usaha, lembaga swadaya masyarakat dan lintas sektor lainnya berdasarkan Permenpan RB No. 15 tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan</li> </ol>	Juni 2021	<i>On Going</i>
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Saran/masukan responden terhadap SKM 2020 akan ditindaklanjuti	Maret 2021	<i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Melakukan reviu terhadap Nilai SKM per unsur layanan per semester dan mempublikasikannya melalui media sosial BPOM di Mamuju	Juni dan Desember 2021	<i>On Going</i>
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	Konsultasi Publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang pedoman penyelenggaraan FKP	Juni 2021	<i>On Going</i>

### 33. Balai POM di Sofifi

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Tindak Lanjut	Timeline Tindak Lanjut	Progres Tindak Lanjut
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Melakukan perbaikan atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/atau C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi A (sangat baik).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terdapat unsur layanan yang mendapatkan nilai C dan/atau D</li> <li>Upaya peningkatan sesuai saran/masukan yang disampaikan responden</li> </ul>		
2	Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan	Pembuatan data base QnA yang sering ditanya	TW I Tahun 2021	<i>On Going</i>
		Sosialisasi tarif/biaya, terutama terkait penyelenggaraan pelayanan publik seperti misalnya pendaftaran produk atau pengujian ketika mendaftarkan produk: 1. Publikasi melalui media sosial dan/atau; 2. Penyebaran info melalui WAG	2021	<i>On Going</i>
3	Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan ( <i>continuous improvement</i> )	Laporan Monev SKM per Triwulan	TW I, TW II, TW III dan TW IV Tahun 2021	<i>On Going</i>
4	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.	-	-	-

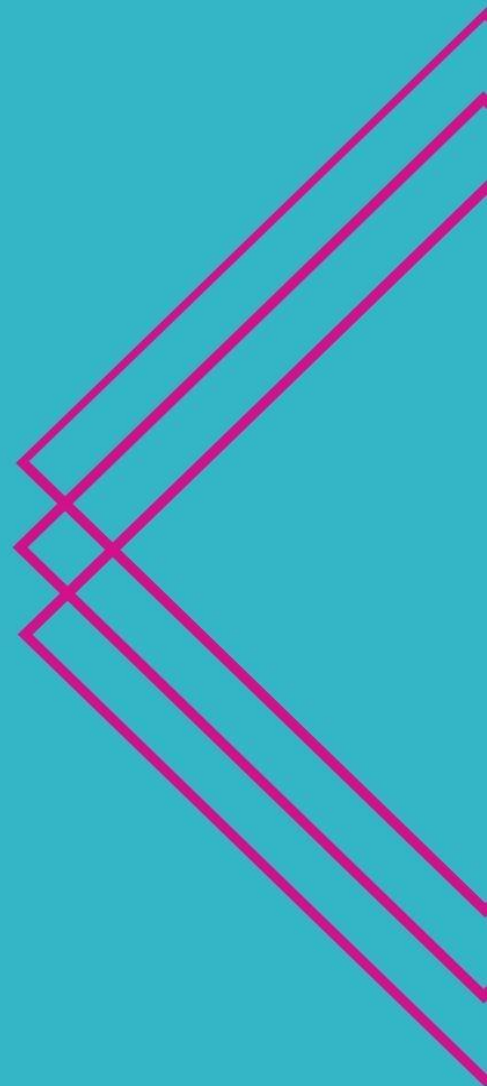
Lampiran 2

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

No	Unit Pelayanan	Jumlah Rekomendasi	RATL yang telah dibuat dan sesuai rekomendasi		Keterangan
			Jumlah	Persentase (%)	
1	Direktorat Registrasi Obat	4	1	25	<p>1. Belum terdapat RATL untuk rekomendasi nomor 1 pada layanan:</p> <p>a. Penilaian Uji Klinik &amp; Protokol Uji Bioekivalensi Pada unsur U9 (Sarana dan Prasarana)</p> <p>b. Penilaian Uji Bioekivalens Pada unsur U3 (Waktu Penyelesaian)</p> <p>c. Persetujuan CPP Pada unsur U3 (Waktu Penyelesaian)</p> <p>2. Rekomendasi no 2 belum mengakomodir sebagian besar saran/masukan</p> <p>3. Belum terdapat RATL untuk rekomendasi nomor 4.</p> <p>RATL terkait layanan Registrasi obat generik unsur U3 (waktu penyelesaian) sesuai poin 2 (saran/masukan responden).</p>
2	Direktorat Pengawasan Produksi Obat. NPP	4	4	100	-
3	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	4	3	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi nomor 4
4	Direktorat Pengawasan Keamanan Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	4	4	100	-
5	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	4	3	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi nomor 4
6	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	4	2	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi nomor 4
7	Direktorat Pengawasan Kosmetik	4	3	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi nomor 4
8	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	4	4	100	-
9	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	4	3	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi nomor 4

No	Unit Pelayanan	Jumlah Rekomendasi	RATL yang telah dibuat dan sesuai rekomendasi		Keterangan
			Jumlah	Persentase (%)	
10	Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Rendah dan Sedang	4	4	100	-
11	Direktorat Pengawasan Pangan Risiko Tinggi dan Teknologi Baru	4	4	100	-
12	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha	4	4	100	-
13	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	4	4	100	-
14	Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan	4	4	100	-
15	Balai Besar POM di Banda Aceh	4	3	75	RATL nomor 2 belum mengakomodir sebagian besar saran dan masukan dari responden
16	Balai Besar POM di Medan	4	3	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi no 4
17	Balai Besar POM di Padang	4	3	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi no 4
18	Balai Besar POM di Pekanbaru	4	4	100	-
19	Balai Besar POM di Palembang	4	4	100	-
20	Balai Besar POM di Bandar Lampung	4	4	100	-
21	Balai Besar POM di Jakarta	4	4	100	-
22	Balai Besar POM di Bandung	4	3	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi no 4
23	Balai Besar POM di Semarang	4	3	75	RATL nomor 2 belum mengakomodir sebagian besar saran dan masukan dari responden
24	Balai Besar POM di Yogyakarta	4	4	100	-
25	Balai Besar POM di Surabaya	4	3	75	RATL nomor 2 belum mengakomodir sebagian besar saran dan masukan dari responden
26	Balai Besar POM di Serang	4	3	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi no 4
27	Balai Besar POM di Denpasar	4	3	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi no 4
28	Balai Besar POM di Mataram	4	3	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi no 4
29	Balai Besar POM di Pontianak	4	4	100	-
30	Balai Besar POM di Palangka Raya	4	4	100	-
31	Balai Besar POM di Banjarmasin	4	3	75	RATL nomor 2 belum mengakomodir sebagian besar saran dan masukan dari responden
32	Balai Besar POM di Samarinda	4	3	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi no 4

No	Unit Pelayanan	Jumlah Rekomendasi	RATL yang telah dibuat dan sesuai rekomendasi		Keterangan
			Jumlah	Persentase (%)	
33	Balai Besar POM di Manado	4	2	50	1. Belum terdapat RATL untuk rekomendasi nomor 1 terkait unsur U1, U2 dan U9 pada layanan SKI/SKE 2. Belum terdapat RATL untuk rekomendasi no 4
34	Balai Besar POM di Makassar	4	3	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi no 4
35	Balai Besar POM di Jayapura	4	4	100	-
36	Balai POM di Jambi	4	3	75	RATL nomor 2 belum mengakomodir sebagian besar saran dan masukan dari responden
37	Balai POM di Bengkulu	4	3	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi no 4
38	Balai POM di Batam	4	3	75	RATL nomor 2 belum mengakomodir sebagian besar saran dan masukan dari responden
39	Balai POM di Kupang	4	4	100	-
40	Balai POM di Palu	4	3	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi no 4
41	Balai POM di Kendari	4	4	100	-
42	Balai POM di Ambon	4	4	100	-
43	Balai POM di Pangkalpinang	4	3	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi no 4
44	Balai POM di Gorontalo	4	3	75	RATL nomor 2 belum mengakomodir sebagian besar saran dan masukan dari responden
45	Balai POM di Manokwari	4	3	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi no 4
46	Balai POM di Mamuju	4	2	50	1. Belum terdapat RATL untuk rekomendasi nomor 1 terkait unsur U4 (Biaya/tarif) yang mendapatkan nilai C 2. RATL nomor 2 belum mengakomodir sebagian besar saran dan masukan dari responden
47	Balai POM di Sofifi	4	3	75	Belum terdapat RATL untuk rekomendasi no 4
<b>Jumlah RATL terhadap rekomendasi</b>		<b>188</b>	<b>156</b>	<b>82,98</b>	



**BADAN POM**