BADAN POM











LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

Badan Pengawas Obat dan Makanan

Jl. Percetakan Negara No. 23

KATA PENGANTAR

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) merupakan lembaga pemerintah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan Obat dan Makanan dengan mengedepankan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu misi BPOM pada Rencana Strategis BPOM 2020 – 2024 yaitu pengelolaan pemerintah yang bersih, efektif, dan terpercaya untuk memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan. Misi ini sejalan dengan misi ke-8 dari misi Presiden, yaitu pengelolaan pemerintah yang bersih, efektif dan terpercaya. Hal ini dituangkan pula dalam salah satu sasaran strategis BPOM yaitu meningkatnya efektivitas pengawasan dan pelayanan publik obat dan makanan, dengan salah satu indikator keberhasilannya yaitu nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM.

Pada tahun 2023 ini, BPOM melaksanakan SKM yang terkoordinasi di seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) di lingkup BPOM, yang terdiri dari 18 (delapan belas) UPP Pusat, 34 (tiga puluh empat) UPP Balai Besar/Balai POM, dan 39 (tiga puluh sembilan) Loka POM, dengan total 91 (sembilan puluh satu) UPP.

Laporan ini menyajikan hasil SKM BPOM tahun 2023, yang mencakup pula hasil SKM di masing-masing UPP. Hasil SKM ini menggambarkan kualitas pelayanan BPOM kepada masyarakat serta sebagai salah satu bukti akuntabilitas kinerja dalam aspek pemberian layanan publik kepada masyarakat. Hasil SKM ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kesenjangan antara kualitas dan harapan pelayanan dari analisis terhadap hasil SKM serta saran dan masukan yang terjaring, juga menjadi objek untuk perbaikan ke depan yang dituangkan dalam rencana aksi tindak lanjut.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam SKM, serta kepada semua pihak yang telah memberikan masukan berharga kepada BPOM. Tanggapan dan pandangan yang diberikan sangat berarti bagi kami dan senantiasa akan kami terima dalam upaya meningkatkan layanan dan kinerja BPOM. Kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat bagi seluruh jajaran BPOM dan para pemangku kepentingan BPOM.

Jakarta, 27 September 2023

Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan,



Penny K. Lukito

DAFTAR ISI

Kata Pengantar i

Daftar Isi iii

Bab I – Pendahuluan 1

A. Latar Belakang 1

B. Dasar Hukum Pelaksanaan SKM 2

C. Maksud dan Tujuan 2

Bab II – Pengumpulan Data SKM BPOM Tahun 2023 3

A. Gambaran Umum Pelaksanaan SKM BPOM Tahun 2023 3

B. Karakteristik Responden SKM BPOM Tahun 2023 7

Bab III – Hasil Pelaksanaan SKM BPOM Tahun 2023 10

A. Hasil Pelaksanaan SKM BPOM Tahun 2023 10

B. Hasil SKM Tahun 2023 di Masing-Masing UPP 12

C. Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM 61

Bab IV – Kesimpulan dan Rekomendasi 62

A. Kesimpulan 62

B. Rekomendasi 62

Lampiran 63

A. Daftar Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM 63

B. Daftar Laporan Pelaksanaan SKM Tahun 2023 pada Masing-Masing UPP 63

C. Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 67

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Indonesia, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Dasar Hukum Pelaksanaan SKM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BPOM.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM BPOM TAHUN 2023

A. Gambaran Umum Pelaksanaan SKM BPOM Tahun 2023

Pelaksanaan SKM BPOM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah. Pelaksanaan SKM BPOM dikoordinasikan oleh Sekretariat Utama c.q. Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik BPOM di Biro Hukum dan Organisasi melalui beberapa korespondensi dalam bentuk surat dinas sebagai berikut:

1. Surat Dinas Sekretaris Utama Nomor B-OT.2.22.02.23.136 tanggal 12 Februari 2023 hal Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2023;
2. Surat Dinas Sekretaris Utama Nomor B-OT.03.04.2.22.05.23.359 tanggal 05 Mei 2023 hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2023;
3. Surat Dinas Kepala Biro Hukum dan Organisasi Nomor B-OT.03.04.22.223.07.23.136 tanggal 20 Juli 2023 hal *Reminder* Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2023; dan
4. Surat Dinas Kepala Biro Hukum dan Organisasi Nomor B-OT.03.04.22.223.08.23.149 tanggal 01 Agustus 2023 hal Perpanjangan Pelaksanaan dan Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2023.

Lini masa pelaksanaan SKM BPOM tahun 2023 sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Februari s.d. Maret 2023
	b. Penyesuaian dan pengembangan aplikasi Sapa APIP	April 2023
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	8 Mei s.d. 31 Juli 2023 *Perpanjangan hingga 09 Agustus 2023
3.	*Cleansing* data *invalid* dan pengolahan hasil survei	Minggu II Mei s.d. Minggu IV Agustus 2023

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
4.	Penyusunan dan penyampaian laporan survei oleh UPP	Minggu IV Agustus s.d Minggu II September 2023
5.	Penyusunan Laporan SKM BPOM	Minggu II September s.d. Minggu II Oktober 2023

SKM BPOM Tahun 2023 dilakukan secara online melalui aplikasi SAPA APIP (https://sapaapip.pom.go.id) oleh seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) di lingkungan Badan POM sebanyak 91 (sembilan puluh satu) UPP yang terdiri dari 18 (delapan belas) Unit Kerja Pusat, 34 (tiga puluh empat) Balai Besar/Balai POM dan 39 (tiga puluh sembilan) Loka POM, sebagai berikut:

1) UPP Unit Kerja Pusat

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)
1	Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
2	Direktorat Registrasi Obat
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
6	Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
7	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
8	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
9	Direktorat Pengawasan Kosmetik
10	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
11	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan
12	Direktorat Registrasi Pangan Olahan
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan
14	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan
15	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan
16	Biro Hukum dan Organisasi
17	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional
18	Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan

2) UPP Balai Besar/Balai POM

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)
1	Balai Besar POM di Banda Aceh
2	Balai Besar POM di Medan
3	Balai Besar POM di Padang
4	Balai Besar POM di Pekanbaru
5	Balai POM di Batam
6	Balai POM di Jambi
7	Balai POM di Bengkulu
8	Balai POM di Pangkal Pinang
9	Balai Besar POM di Palembang
10	Balai Besar POM di Bandar Lampung
11	Balai Besar POM di Serang
12	Balai Besar POM di Jakarta
13	Balai Besar POM di Bandung
14	Balai Besar POM di Yogyakarta
15	Balai Besar POM di Semarang
16	Balai Besar POM di Surabaya
17	Balai Besar POM di Pontianak
18	Balai Besar POM di Palangka Raya
19	Balai Besar POM di Banjarmasin
20	Balai Besar POM di Samarinda
21	Balai POM di Tarakan
22	Balai Besar POM di Denpasar
23	Balai Besar POM di Mataram
24	Balai POM di Kupang
25	Balai Besar POM di Makassar
26	Balai POM di Mamuju
27	Balai POM di Palu
28	Balai POM di Kendari
29	Balai POM di Gorontalo
30	Balai Besar POM di Manado
31	Balai POM di Sofifi
32	Balai POM di Ambon
33	Balai POM di Manokwari
34	Balai Besar POM di Jayapura

3) UPP Loka POM

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)
1	Loka POM di Kab. Aceh Selatan
2	Loka POM di Kab. Aceh Tengah
3	Loka POM di Kab. Toba
4	Loka POM di Kota Tanjung Balai
5	Loka POM di Kota Tanjung Pinang
6	Loka POM di Kota Sungai Penuh
7	Loka POM di Kota Payakumbuh
8	Loka POM di Kab. Dharmasraya
9	Loka POM di Kab Indragiri Hulu
10	Loka POM di Kota Dumai
11	Loka POM di Kab. Rejang Lebong
12	Loka POM di Kab. Belitung
13	Loka POM di Kota Lubuklinggau
14	Loka POM di Kab. Tulangbawang
15	Loka POM di Kab. Tangerang
16	Loka POM di Kab. Bogor
17	Loka POM di Kota Tasikmalaya
18	Loka POM di Kab. Banyumas
19	Loka POM di Kota Surakarta
20	Loka POM di Kab. Kediri
21	Loka POM di Kab. Jember
22	Loka POM di Kab. Sanggau
23	Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat
24	Loka POM di Kab. Tanah Bumbu
25	Loka POM di Kab. Hulu Sungai Utara
26	Loka POM di Kota Balikpapan
27	Loka POM di Kab. Buleleng
28	Loka POM di Kab. Bima
29	Loka POM di Kab. Manggarai Barat
30	Loka POM di Kab. Ende
31	Loka POM di Kab. Banggai
32	Loka POM di Kota Baubau
33	Loka POM di Kota Palopo
34	Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe
35	Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar

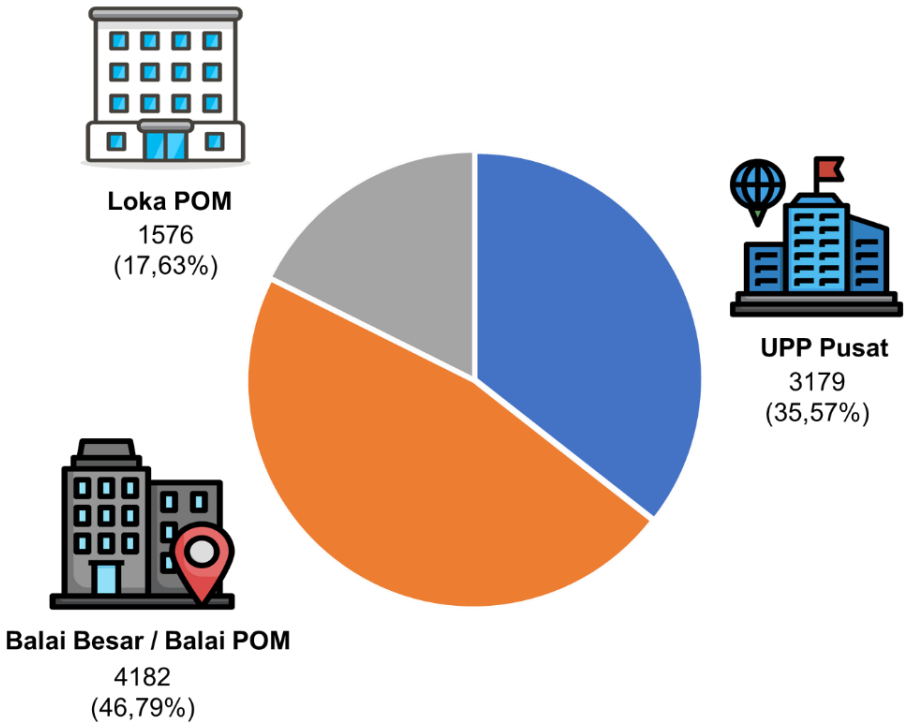
No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)
36	Loka POM di Kab. Pulau Morotai
37	Loka POM di Kab. Sorong
38	Loka POM di Kab. Mimika
39	Loka POM di Kab. Merauke

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM UPP yang telah dilakukan, seluruh UPP di lingkup BPOM (91 UPP) telah menyelesaikan SKM dan menyampaikan laporannya yang juga menyertakan rencana tindak lanjut terhadap aspek prioritas yaitu 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dari hasil SKM di masing-masing UPP.

B. Karakteristik Responden SKM BPOM Tahun 2023

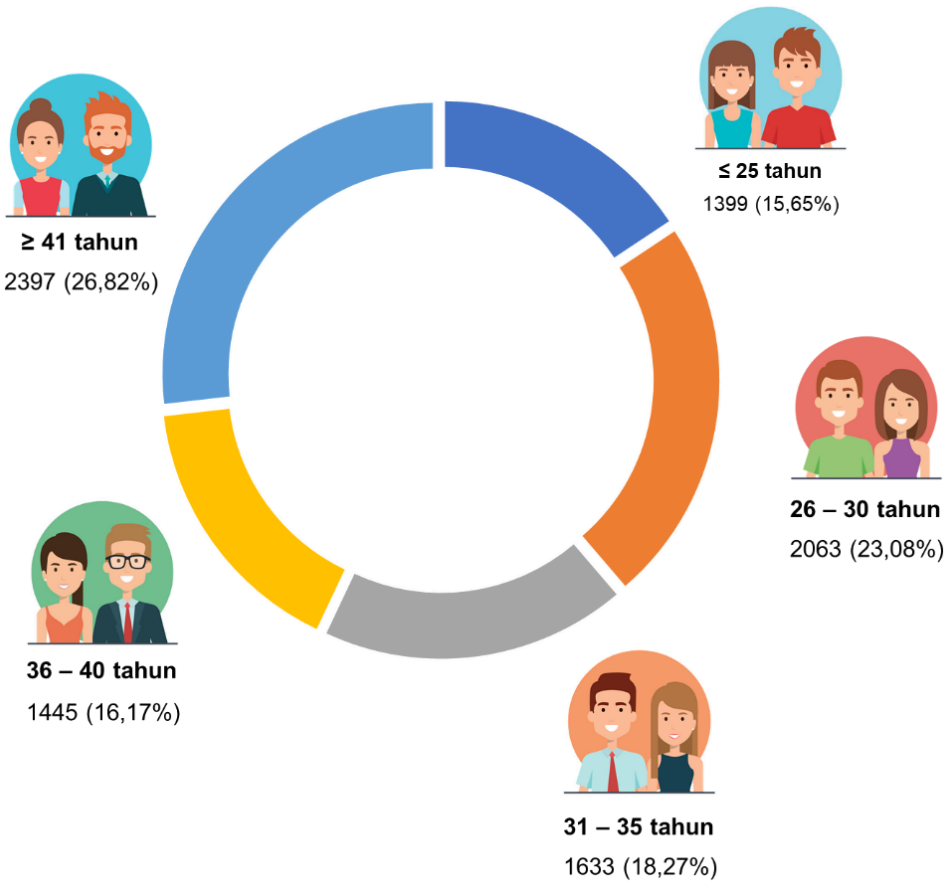
1. Jumlah Responden

Jumlah total responden SKM di lingkup UPP BPOM sebanyak 8.937 (delapan ribu sembilan ratus tiga puluh tujuh) orang dari 91 (sembilan puluh satu) UPP, dengan proporsi sebagai berikut:

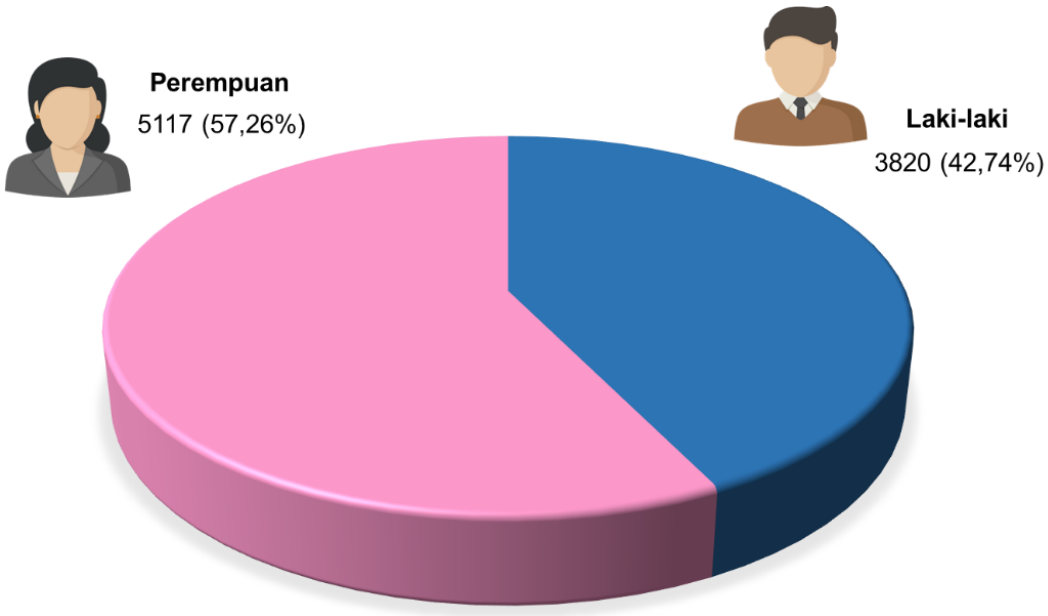


2. Profil Responden

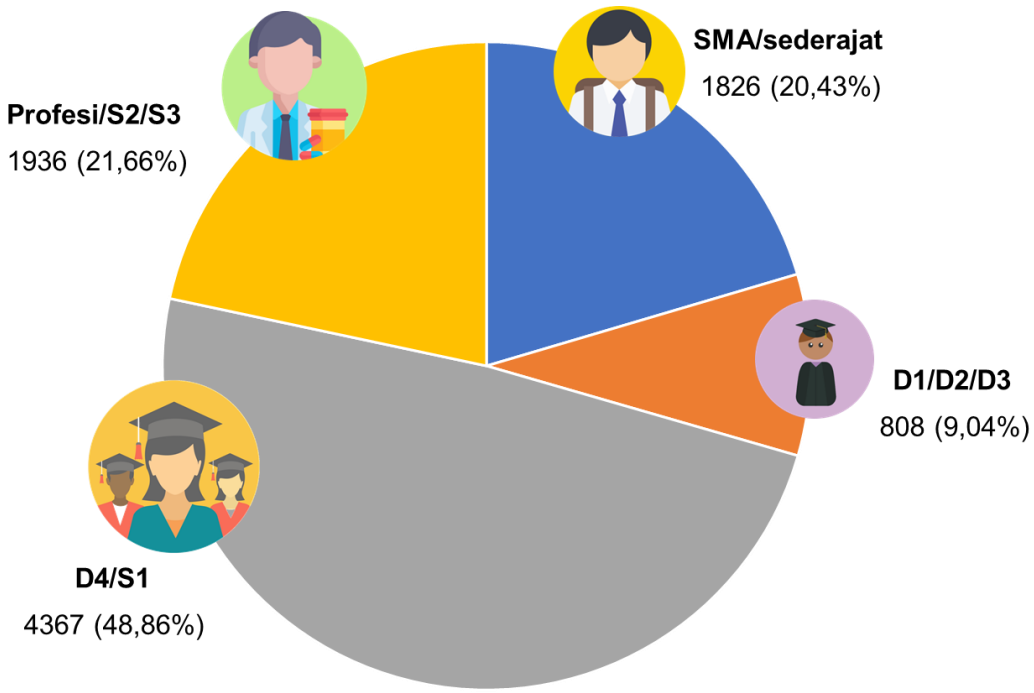
Profil responden SKM BPOM tahun 2023 berdasarkan usia, sebagai berikut:



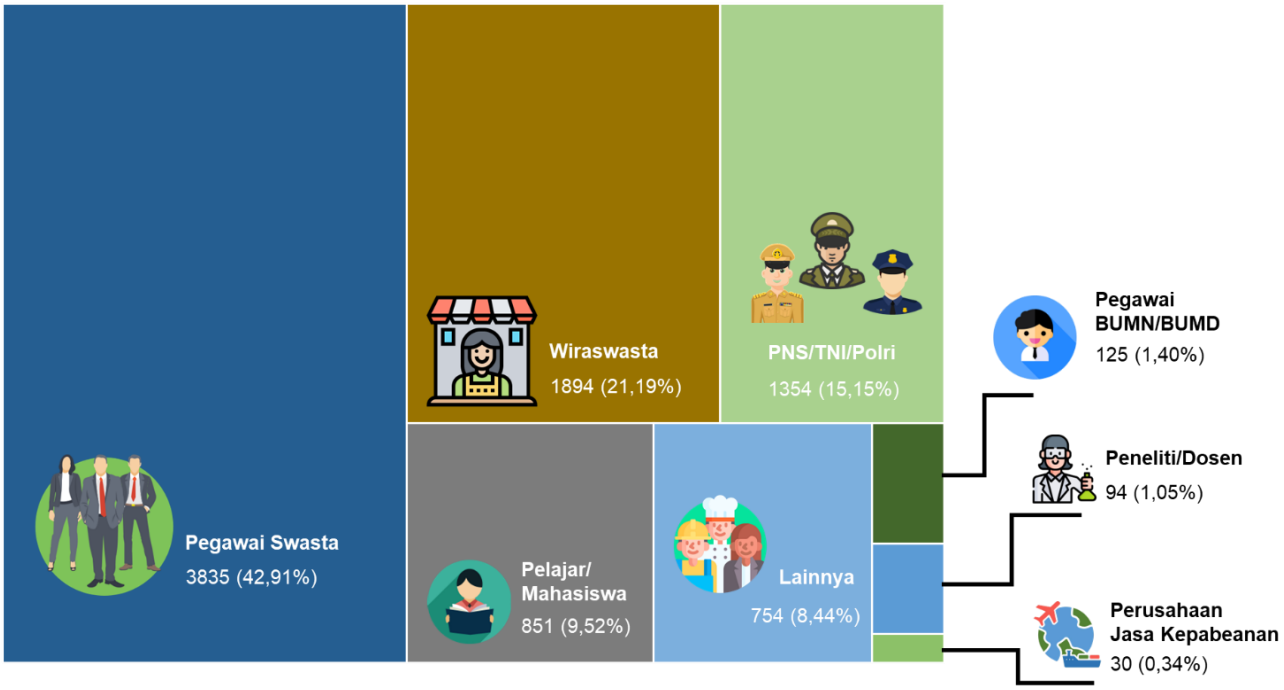
Profil responden SKM BPOM tahun 2023 berdasarkan jenis kelamin, sebagai berikut:



Profil responden SKM BPOM tahun 2023 berdasarkan tingkat pendidikan, sebagai berikut:



Profil responden SKM BPOM tahun 2023 berdasarkan pekerjaan, sebagai berikut:

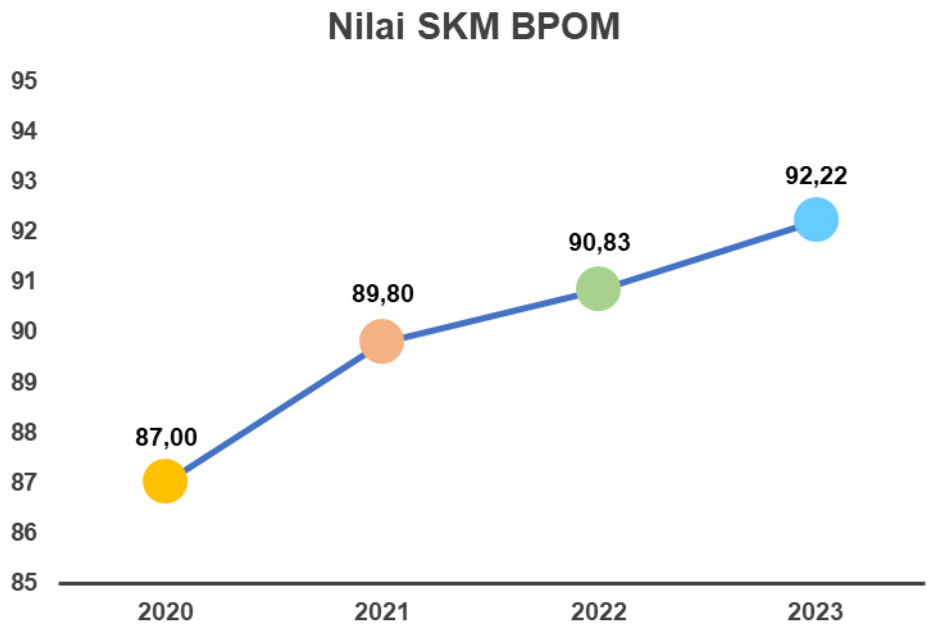


BAB III
HASIL PELAKSANAAN SKM BPOM TAHUN 2023

A. Hasil Pelaksanaan SKM BPOM Tahun 2023

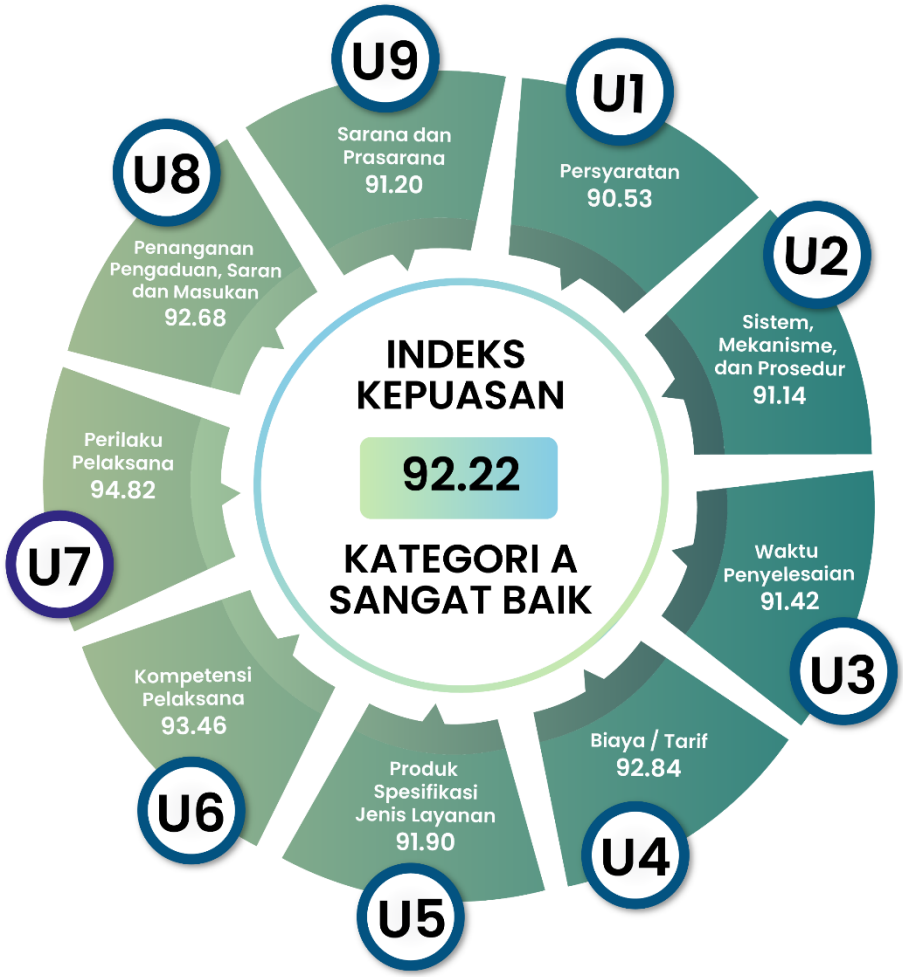
Nilai SKM BPOM didapat dari penghitungan rata-rata tertimbang nilai SKM UPP, dengan faktor penimbang yaitu jumlah responden di masing-masing UPP. Nilai ini dikalkulasikan secara otomatis pada aplikasi SAPA APIP (https://sapaapip.pom.go.id). Berdasarkan perhitungan tersebut, didapat **nilai SKM BPOM Tahun 2023 yaitu 92,22** (sembilan puluh dua koma dua puluh dua), atau mencapai 102,07% dari target yang telah ditetapkan sebesar 90,35 (sembilan puluh koma tiga puluh lima). Dengan demikian, berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, mutu pelayanan BPOM mendapatkan **kategori A** dengan persepsi kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

Jika melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan BPOM kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, tren tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup BPOM sejak tahun 2020 s.d. 2023 dapat dilihat pada grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup BPOM pada periode tahun 2020 hingga 2023.

Hasil SKM BPOM tahun 2023 per masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut:



Berdasarkan data di atas, **seluruh unsur pelayanan** telah berada pada *range* mutu pelayanan **kategori A** dengan persepsi kinerja **Sangat Baik**. Namun, 3 (tiga) unsur terendah tetap menjadi prioritas untuk ditingkatkan nilainya, yaitu: **U1 (persyaratan pelayanan)** dengan nilai 90,53; **U2 (prosedur pelayanan)** dengan nilai 91,14; dan **U9 (sarana dan prasarana)** dengan nilai 91,20.

B. Hasil SKM Tahun 2023 di Masing-Masing UPP

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Indeks SKM BPOM	**8 Mei s.d. 9 Agustus 2023**	**90.53**	**91.14**	**91.42**	**92.84**	**91.90**	**93.46**	**94.82**	**92.68**	**91.20**	**92.22**	**A (Sangat Baik)**	**8937**				
I	**UPP Pusat**	**8 Mei s.d. 9 Agustus 2023**	**87.42**	**88.48**	**88.14**	**91.61**	**89.50**	**91.22**	**93.29**	**90.05**	**89.42**	**89.91**	**A (Sangat Baik)**	**3179**				
1	Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	85.46	86.88	79.91	85.46	84.75	84.04	88.30	85.82	83.69	84.92	B (Baik)	47	Online	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U6 (Kompetensi Pelaksana) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U3 (Waktu Penyelesaian): tinjau ulang standar pelayanan termasuk baku mutu waktu penyelesaian layanan, memperbarui Frequently Asked Questions (FAQ) pada aplikasi SISOBAT. 2. U6 (Kompetensi Pelaksana): seluruh petugas pelaksana layanan di Direktorat Standardisasi Obat NPPZA diminta untuk mengikuti pelatihan pelayanan publik di IDEAS BPOM. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Koordinasi dengan Pusadatin terkait kendala jaringan, pengembangan aplikasi SISOBAT termasuk termasuk sistem notifikasi terkait tanggapan pertanyaan maupun konsultasi melalui notifikasi pesan ke gawai pengguna (whatsapp message), penyediaan kotak saran dan pengaduan pada ruang layanan konsultasi tatap muka di Gedung Pelayanan Publik Terpadu BPOM (Gedung Athena BPOM Lantai 1).	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
2	Direktorat Registrasi Obat	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	87.55	90.45	88.14	93.35	89.51	91.10	92.23	90.07	89.61	90.22	A (Sangat Baik)	178	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Pembuatan Buku QnA terkait SAS. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Berkoordinasi dengan Pusdatin agar pengajuan CPP dapat dilakukan melalui aplikasi e-bpom.pom.go.id , pengusulan tambahan SDM untuk evaluator. 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Melakukan sosialisasi spesifikasi jenis pelayanan dan butir pertanyaan yang terdapat pada survey kepuasan masyarakat melalui media sosial dan Forum Komunikasi Publik.	100
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	86.82	89.15	87.34	93.80	91.09	91.86	93.80	90.70	89.53	90.45	A (Sangat Baik)	43	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Dilakukan update publikasi informasi terkait layanan di media sosial dan subsite. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): pengembangan aplikasi e-BPOM dengan penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE), pengembangan e-sertifikasi pada modul Fasber. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): Penunjukan PIC monitoring layanan publik, desk evaluasi secara berkala.	100
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika,	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	84.38	92.71	91.67	96.88	92.71	96.88	97.92	90.63	92.71	92.94	A (Sangat Baik)	16	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U8 (Penanganan Pengaduan,	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Reviu ceklist Sertifikasi CDOB, Optimalisasi program diskusi dengan pelaku usaha, Desk CAPA Sertifikasi CDOB. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Publikasi kinerja petugas dalam penyelesaian CAPA,	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Psikotropika, dan Prekursor															Saran, dan Masukan)	Publikasi layanan live chat dan kinerja petugas dalam penanganan konsultasi dan pengaduan 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Publikasi layanan live chat dan kinerja petugas dalam penanganan konsultasi dan pengaduan	
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	90.34	91.06	88.57	94.44	93.00	92.75	92.75	90.82	90.82	91.62	A (Sangat Baik)	69	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Intensifikasi sosialisasi dan pendampingan pelaku usaha dengan tujuan untuk mensosialisasikan persyaratan terbaru dan mengidentifikasi terkait kendala yang terjadi di lapangan. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Percepatan rebuild fitur/subsite e-napza pada aplikasi e-bpom, koordinasi antar evaluator AHP untuk percepatan evaluasi di tiap level evaluasi 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Koordinasi antar petugas akan dilakukan sepanjang tahapan pelayanan dan penanganan pengaduan, pelatihan/ diseminasi penanganan pengaduan, Sosialisasi mekanisme penanganan pengaduan/saran/ dan masukan kepada pelaku usaha.	100
6	Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	86.81	88.45	87.56	91.41	89.41	91.49	93.49	89.93	88.80	89.71	A (Sangat Baik)	192	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): review persyaratan permohonan pengkajian pada Standar Pelayanan, sosialisasi kepada pengguna layanan terkait bahwa layanan konsultasi yang diberikan hanya terkait regulasi di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): sosialisasi kepada pengguna layanan terkait prosedur/alur pelayanan 3. U3 (Waktu Penyelesaian): Melakukan pembahasan terkait timeline pelayanan dalam RTM	
7	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	86.55	87.70	85.52	91.21	87.86	90.58	93.24	89.37	89.17	89.02	A (Sangat Baik)	508	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): sosialisasi yang lebih intensif terkait persyaratan pelayanan pada berbagai kegiatan dan media publikasi. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): pemeliharaan dan pengembangan sistem, ayanan konsultasi secara online, baik melalui email, telepon, maupun konsultasi khusus melalui zoom meeting. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): evaluasi proses bisnis termasuk timeline penyelesaian layanan, intensifikasi dan desk registrasi, Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima Percepatan Izin Edar Registrasi, Coaching Clinic untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan pelaku usaha, Pendampingan UMKM untuk percepatan izin edar.	100
8	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	90.24	91.19	90.91	93.69	91.07	90.95	93.57	90.36	90.00	91.33	A (Sangat Baik)	140	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): penyebaran informasi secara intensif, sosialisasi kembali perubahan persyaratan dalam pengajuan SKI pada berbagai forum. 2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Workshop Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan OT dan SK untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dan	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																9. U9 (Sarana dan Prasarana)	memahami kebutuhan dan faktor yang mempengaruhi kepuasaan pelanggan, termasuk penanganan keluhan dan pengaduan 9. U9 (Sarana dan Prasarana): koordinasi dengan Pusdatin baik secara formal maupun informal (melalui e-maill maupun Zoom, serta bersurat secara resmi ke Pusdatin) tentang kendala dalam perbedaan hasil preview draft SKE dengan data yang diinput ke e-bpom, Pengembangan aplikasi/ sistem elektronik pada tahun 2024 yang mencakup layanan persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan.	
9	Direktorat Pengawasan Kosmetik	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	83.47	84.46	84.85	89.42	86.44	88.69	90.74	86.31	84.92	86.59	B (Baik)	252	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): bimtek kepada pelaku usaha untuk meningkatkan pemahaman, dalam berbagai kesempatan juga disampaikan untuk melakukan pengurusan sendiri (tanpa pihak ketiga) untuk meminimalkan biaya dan ketidaktepatan informasi yang disampaikan dalam penyelesaian proses perizinan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Telah disediakan aplikasi itsm.pom.go.id oleh Pusdatin sebagai media untuk melaporkan kendala-kendala yang dialami oleh pelaku usaha terkait penggunaan sistem OSS dan e-sertifikasi agar selanjutnya dapat dieskalasi kepada BKPM untuk ditindaklanjuti. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): untuk meningkatkan pelayanan publik akan	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	dilakukan morning message pada grup WA antar evaluator untuk reminder prioritas penyelesaian terhadap pengajuan SKI yang telah ditolak sebelumnya untuk melengkapi persyaratan, desk CAPA secara berkala untuk mempercepat proses pemenuhan CAPA industri kosmetik dan juga konsultasi secara online maupun offline untuk mengakomodir pertanyaan terkait CAPA, program Perluasan Peran UPT dalam percepatan sertifikasi CPKB.	
10	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	90.69	91.67	91.99	92.65	92.16	95.59	97.55	95.10	92.16	93.28	A (Sangat Baik)	34	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Sosialiasi persyaratan layanan konsultasi. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Sosialiasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur layanan konsultasi. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): Sosialiasi Jangka Waktu Penyelesaian layanan konsultasi.	100
11	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	86.86	88.71	86.71	89.51	87.57	88.98	92.24	88.89	87.48	88.55	A (Sangat Baik)	189	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): sosialisasikan kembali prosedur pengajuan pengkajian keamanan, mutu, gizi, manfaat dan label, pertemuan bersama pengguna layanan untuk peningkatan pemahaman terkait penyampaian dokumen untuk pengajuan pengkajian. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): pembahasan internal untuk reviu mekanisme pemberian informasi kepada pelaku usaha. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): fasilitasi helpdesk dalam bentuk "helpline sobat	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	repa" yang dapat diakses di subsite maupun aplikasi e - standarpangan, pengembangan fitur pengiriman formulir konsultasi menyertakan lebih dari 1 email.	
12	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	81.17	81.74	83.74	89.68	87.05	88.08	91.67	86.27	89.98	86.60	B (Baik)	386	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): sudah dibangun Rumah SiRipo yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha terhadap persyaratan registrasi pangan olahan, sosialisasi dan Desk Registrasi dan Coaching Clinic untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha akan Registrasi Pangan Olahan, penyederhanaan pada registrasi pangan menengah rendah dengan timeline 1 HK, sosialisasi rutin kepada pelaku usaha terkait Registrasi Pangan Olahan terutama terkait implementasi ereg-rba. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) untuk masuk ke pengembangan sistem selanjutnya yaitu pembuatan fitur Registrasi Ulang Pangan Olahan dan penambahan fasilitas untuk menginput masa berlaku sertifikat. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): kajian untuk pembatasan pengajuan registrasi pangan olahan, pemberian insentif berupa pemotongan SLA (untuk produk ekolabel yang telah memiliki sertifikat ekolabel).	100
13	Direktorat Pengawasan	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	80.13	84.62	83.97	88.46	87.18	91.03	92.95	87.82	87.82	87.11	B (Baik)	26	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Desk/pendampingan/konsultasi bagi pelaku usaha yang dapat dilaksanakan secara klasikal, tatap muka maupun melalui media	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Produksi Pangan Olahan															Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	online livechat. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Berkoordinasi dengan Pusdatin selaku PIC sistem aplikasi e-sertifikasi terintegrasi OSS dan merencanakan pengambangan aplikasi e-sertifikasi agar lebih user friendly, tata cara pelaporan audit internal telah kami sampaikan melalui pedoman Pelaporan Audit Internal PMR yang dapat diunduh pada website PMR. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): onitoring waktu penyelesaian pelayanan dan percepatan proses evaluasi dokumen.	
14	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	85.50	87.04	88.01	89.78	88.53	90.70	92.47	89.84	87.67	88.84	A (Sangat Baik)	292	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Melakukan kegiatan sosialisasi/pemberian informasi mengenai jenis persyaratan yang lebih spesifik dan detil, yang sering sulit dipahami pelanggan, untuk meningkatkan pemahamannya; Melakukan updating leaflet dan FAQ terkait persyaratan pelayanan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Melakukan sosialisasi secara berkala melalui berbagai media komunikasi dan informasi terkait prosedur layanan; Melakukan koordinasi dengan Pusdatin serta UPP UPT Badan POM yang memberikan pelayanan penerbitan SKE Pangan Olahan, terkait rencana dan mekanisme implementasi tanda tangan elektronik di UPT Badan POM untuk dokumen SKE Pangan Olahan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): koordinasi	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	dengan Pusdatin terkait rencana penambahan fitur pada aplikasi ebpom; koordinasi dengan Pusdatin dalam pemeliharaan sistem dan jaringan serta troubleshooting; Sosialisasi terkait sistem antrian konsultasi.	
15	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	91.24	89.83	90.58	90.40	90.11	93.22	94.07	90.40	91.53	91.26	A (Sangat Baik)	59	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Peningkatan sosialisasi mengenai mekanisme, dan prosedur pelayanan. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Peningkatan sosialisasi mengenai jenis pelayanan yang diberikan mengenai pangan olahan. 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Peningkatan kompetensi pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan.	100
16	Biro Hukum dan Organisasi	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	94.06	93.88	95.40	95.94	94.97	96.58	97.67	95.66	94.34	95.33	A (Sangat Baik)	365	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Publikasi/sosialisasi standar pelayanan melalui berbagai media. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Penyusunan modul Quality Monitoring HALOBPOM, Pelatihan Quality Assurance HALOBPOM. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pemeliharaan sistem dan jaringan berkoordinasi dengan Pusdatin.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
17	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	95.88	96.13	95.27	96.05	95.53	96.48	97.16	95.88	93.21	95.73	A (Sangat Baik)	**194**	Online	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	100
18	Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	87.30	88.10	88.24	88.80	88.45	89.33	90.65	89.07	85.89	88.43	A (Sangat Baik)	**189**	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Publikasi persyaratan pada media sosial Pusdatin. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Publikasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan pada media sosial Pusdatin. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Berkoordinasi dengan Biro Umum untuk permintaan: tambahan ruang untuk penyimpanan koleksi dan tambahan papan informasi petunjuk lantai/ arah ke Perpustakaan.	100
II	**Balai Besar / Balai POM**	**8 Mei s.d. 9 Agustus 2023**	**93.50**	**93.80**	**94.24**	**94.54**	**94.22**	**95.51**	**96.28**	**95.01**	**93.67**	**94.53**	**A (Sangat Baik)**	**4182**				
1	Balai Besar POM di Banda Aceh	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	98.32	97.98	97.19	97.47	97.47	98.48	98.32	97.81	97.14	97.80	A (Sangat Baik)	99	Online	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U3 (Waktu Penyelesaian): Pengurusan CPPOB bertahap dilakukan pendampingan oleh fasilitator yang telah di rekrut oleh BPOM mulai dari pembuatan SSOP, login di OSS dengan pemilihan PBUMKU sampai dengan pendampingan di web e-sertifikasi.pom.go.id. BPOM Aceh terus berupaya dalam meningkatkan pelayanan pengujian dengan percepatan penyelesaian waktu pengujian, dimana SP telah direvisi	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	dengan ketentuan: Uji Kimia 1-6 HK, Uji Mikrobiologi 5-10 HK. 2. U4 (Biaya/Tarif): Tarif yang berlaku di BPOM mengacu pada PP No 32 tahun 2017, kisaran biaya selain parameter uji juga dipengaruhi oleh instrument yang digunakan 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pemeliharaan sistem dan jaringan berkoordinasi dengan Pusdatin, pemeliharaan sarpras layanan publik.	
2	Balai Besar POM di Medan	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	91.01	91.73	92.13	93.29	92.45	93.29	94.00	92.33	91.61	92.42	A (Sangat Baik)	139	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): FKP dengan 5 unsur masyarakat, yang salah satu agendanya memaparkan persyaratan pelayanan 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Sosialisasi Standar Pelayanan Publik, terkait mekanisme dan prosedur layanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pemeliharaan sistem dan jaringan berkoordinasi dengan Pusdatin, pemeliharaan sarpras layanan publik.	100
3	Balai Besar POM di Padang	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	93.64	95.39	95.03	96.27	95.39	97.37	97.15	95.61	95.83	95.74	A (Sangat Baik)	76	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Sosialisasi kembali pada pelanggan tentang ketentuan persyaratan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Menyampaikan pada penerima layanan bahwa mekanisme dan prosedur telah disepakati dan disampaikan saat FGD 2023 dan melakukan pendampingan pada	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	penggunaan aplikasi pada proses pendaftaran. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): Sosialisasi terkait waktu layanan, dengan titik berat pada clock on terhitung sejak persyaratan dilengkapi dan pembayaran PNBP dan terkait penyelesaian pengaduan, bahwa beberapa pengaduan perlu tindak lanjut ke lapangan.	
4	Balai Besar POM di Pekanbaru	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	96.30	97.74	97.12	97.12	96.71	98.97	98.97	98.35	95.68	97.44	A (Sangat Baik)	81	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Memaksimalkan kegiatan konsultasi tatap muka / konsultasi online / sosialisasi jemput bola / desk konsultasi di MPP terkait persyaratan, memberikan sosialisasi terkait implementasi CDOB kepada kepala PBF dan APJ 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Memaksimalkan peran fasilitator eksternal yang telah ditunjuk dalam membantu pelaku usaha, Memberikan pendampingan kepada APJ dalam penyusunan CAPA agar dapat selesai sebelum timeline yang diberikan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Menyediakan ruangan konsultasi khusus terkait sertifikasi dan memperbaharui spesifikasi Hp Layanan Konsultasi Sertifikasi agar berfungsi lebih maksimal, Menyediakan media informasi yang menggunakan huruf braille pada unit layanan.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
5	Balai POM di Batam	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	93.57	94.09	94.58	96.06	95.41	95.54	98.03	96.33	93.96	95.29	A (Sangat Baik)	127	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Publikasi dan sosialisasi standar pelayanan, terutama terkait persyaratan pelayanan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Publikasi dan sosialisasi standar pelayanan, terutama terkait sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Melakukan pendampingan kepada pelanggan yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi, Menginformasikan kepada pelanggan apabila sedang ada gangguan pada sarana dan prasarana pelayanan.	100
6	Balai POM di Jambi	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	95.05	95.83	94.79	95.31	95.57	96.09	96.35	95.57	95.57	95.57	A (Sangat Baik)	64	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U4 (Biaya/Tarif)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Melakukan sosialisasi lebih intens di media sosial dan media elektronik tentang pelayanan publik di BPOM Jambi baik dalam bentuk iklan, maupun Infografis serta membuat brosur leaflet ataupun pesan suara agar semua unsur masyarakat dapat terpapar. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Menambah jumlah petugas untuk peningkatan kualitas pelayanan, Publikasi papan jadwal layanan publik di ruang terbuka, Mall Pelayanan Publik dan media elektronik. 3. U4 (Biaya/Tarif): Melaksanakan Forum Konsultasi Publik untuk mensosialisasikan mengenai biaya/tarif PNBP sesuai PP No 32 Tahun 2017 tentang jenis dan Tarif atas PNBP yang berlaku pada Badan POM.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
7	Balai POM di Bengkulu	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	96.51	95.83	96.47	96.40	96.73	97.18	96.73	96.62	97.07	96.62	A (Sangat Baik)	148	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U4 (Biaya/Tarif)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur):Sosialisasi mengenai Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan publik melalui media sosial 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Sosialisasi mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan publik melalui media sosial 3. U4 (Biaya/Tarif): Sosialisasi mengenai Biaya/Tarif pelayanan publik melalui media sosial.	100
8	Balai POM di Pangkal Pinang	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	90.71	91.35	91.56	91.67	91.99	94.87	96.47	93.91	90.38	92.55	A (Sangat Baik)	52	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Menyediakan brosur persyaratan layanan sertifikasi dalam rangka registrasi, Inovasi Pelayanan Publik Loker (Layanan E-Book Sertifikasi Online), Publikasi Persyaratan Pengujian dan Sertifikasi melalui Media Sosial, Menyediakan Layanan Pengaduan dan Informasi Setiap Hari. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Menyediakan brosur persyaratan layanan sertifikasi dalam rangka registrasi, Inovasi Pelayanan Publik Loker (Layanan E-Book Sertifikasi Online), Inovasi UMKM Pacak, Publikasi Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan di Media Sosial, Menyediakan Layanan Pengaduan dan Informasi Setiap Hari. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Perbaikan Ruang Customer Service di Ruang Pelayanan Publik BPOM di Pangkalpinang untuk kenyamanan Pelanggan, Publikasi	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Layanan Online melalui Media Luar Ruang Baliho.	
9	Balai Besar POM di Palembang	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	93.60	95.06	94.99	94.86	95.54	95.35	94.28	95.74	90.60	94.45	A (Sangat Baik)	172	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U7 (Perilaku Pelaksana) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Penyampaian kepada pelanggan bahwa persyaratan pelayanan telah ditetapkan oleh pusat dan akan terus berupaya memberikan kemudahan bagi konsumen. 2. U7 (Perilaku Pelaksana): Memberikan pelatihan khusus peningkatan pelayanan publik. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): pemindahan Charger booth ke tempat yang lebih strategis.	100
10	Balai Besar POM di Bandar Lampung	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	94.38	94.58	95.38	96.79	95.58	96.59	97.59	96.59	94.18	95.74	A (Sangat Baik)	83	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Melakukan sosialisasi terbuka di subsite dan medsos BBPOM di Bandar Lampung terkait persyaratan pelayanan BBPOM di Bandar Lampung. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Melakukan sosialisasi terbuka di subsite dan medsos BBPOM di Bandar Lampung terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan BBPOM di Bandar Lampung. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Salah satu sarana prasarana yang akan dilengkapi yaitu adanya toilet bagi pelanggan difabel yang terpisah. Akan dilakukan usulan anggaran untuk pembuatan sarpras tersebut.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
11	Balai Besar POM di Serang	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	92.42	92.23	92.65	93.28	92.52	94.13	95.17	93.37	92.99	93.20	A (Sangat Baik)	176	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Persyaratan pelayanan sudah ditetapkan melalui peraturan BPOM, BBPOM di Serang secara rutin memberikan konsultasi pemenuhan persyatan agar pelaku usaha lebih mudah memahami persyaratan yang diminta. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Sosialisasi terkait tata cara pendaftaran baik online maupun offline. Online dilakukan melalui program Inovasi Bedah Peraturan Online dan Desk Layanan online sedangkan offline melalui fasilitasi layanan tatap muka di kantor BBPOM di Serang, dan desk layanan melalui program inovasi DIVA. 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Sosialisasi terkait spesifikasi jenis pelayanan baik online maupun offline.	100
12	Balai Besar POM di Jakarta	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	92.97	92.69	95.02	94.63	94.57	95.29	96.79	95.57	94.85	96.03	A (Sangat Baik)	301	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Sosialisasi standar pelayanan BBPOM Jakarta khususnya terkait persyaratan pelayanan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Sosialisasi standar pelayanan pengujian BBPOM Jakarta khususnya terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan, penyediaan e-book yang dapat diakses oleh pelaku usaha, Sosialiasi melalui MedSos terkait e-book dimaksud. 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): penyediaan e-book yang dapat diakses oleh pelaku usaha. Sosialiasi melalui MedSos terkait e-book dimaksud.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
13	Balai Besar POM di Bandung	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	89.98	91.08	91.82	91.43	91.43	93.94	95.86	93.59	91.20	92.26	A (Sangat Baik)	286	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Sosialisasi melalui media sosial terkait persyaratan layanan BBPOM di Bandung. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Sosialisasi melalui media sosial terkait sistem, mekanisme, dan prosedur layanan BBPOM di Bandung. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pengaturan dan penataan lahan parkir khusus untuk customer.	100
14	Balai Besar POM di Yogyakarta	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	96.54	96.78	96.93	96.78	96.38	97.33	97.88	97.17	96.70	96.94	A (Sangat Baik)	212	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Membuat infografis persyaratan pelayanan sebagai bahan publikasi. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Membuat infografis spesifikasi jenis layanan pengujian sampel termasuk tarifnya dan ditayangkan di medsos BBPOM di Yogyakarta. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pemeliharaan sistem dan jaringan, pemeliharaan sarpras layanan publik.	100
15	Balai Besar POM di Semarang	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	94.40	94.54	94.47	95.78	93.91	95.85	96.27	95.37	94.12	94.97	A (Sangat Baik)	241	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Memberikan layanan konsultasi dan informasi kepada pelanggan terkait persyaratan dan prosedur layanan BBPOM di Semarang, Melakukan pendampingan kepada pelanggan melalui GAP Assesment, melakukan desk dokumen pengajuan dan desk CAPA. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): melakukan pendampingan terhadap	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pelanggan yang mengalami kesulitan dalam pengajuan di sistem, koordinasi dengan Pusdatin terkait sistem yang digunakan dalam pelayanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Meningkatkan informasi dan pemahaman kepada Pelanggan terkait terbatasnya kapasitas uji serta pengaturan volume sampel masuk agar tidak menumpuk di bulan-bulan tertentu, disiapkan google drive untuk pengiriman data dukung di luar sistem dan ditambahkan catatan pada sistem, koordinasi dengan Pusdatin dalam pemeliharaan sistem dan jaringan serta troubleshooting.	
16	Balai Besar POM di Surabaya	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	90.95	91.24	91.73	92.20	92.02	92.83	93.57	92.05	91.24	91.98	A (Sangat Baik)	451	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): sosialisasi melalui kegiatan bimbingan teknis kepada pelaku usaha melalui berbagai metode (zoom, cangkrukan, langsung ke komunitas seminat, dll), Melakukan pendampingan secara langsung kepada pelaku usaha, Melakukan desk CAPA atas perbaikan yang telah dilakukan oleh pelaku usaha. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): melakukan pendampingan dalam pengisian data pada aplikasi BPOM baik secara langsung dengan datang ke kantor atau saat petugas berkunjung ke MPP di kabupaten/kota setempat, ataupun secara daring menggunakan media sosial bbpom di surabaya yaitu WA, program Cangkrukan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): berkoordinasi dengan admin aplikasi	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	apabila ada pelanggan yang mengalami kesulitan/eror pada aplikasi, terdapat grup khusus antara fasilitator di BBPOM di Surabaya dengan admin aplikasi, koordinasi dengan Pusdatin dalam pemeliharaan sistem dan jaringan serta troubleshooting.	
17	Balai Besar POM di Pontianak	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	87.12	89.70	90.56	90.15	90.61	92.58	93.79	92.42	89.39	90.70	A (Sangat Baik)	110	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Sosialisasi persyaratan pelayanan lebih intens melalui berbagai media sosial dan Frequently Asked Question (FAQ) yang terdapat pada katalog WA SIMPATIK dan subsite pontianak.pom.go.id, Pelaku usaha diikutsertakan pada program pendampingan AGI JAKK agar memudahkan penyesuaian pemenuhan persyaratan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Sosialisasi prosedur/alur pelayanan lebih intens melalui berbagai media sosial dan Frequently Asked Question (FAQ) yang terdapat pada katalog WA SIMPATIK dan subsite pontianak.pom.go.id, Pelaku usaha diikutsertakan pada program pendampingan AGI JAKK agar memudahkan penyesuaian pemenuhan persyaratan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pengadaan mesin antrian yang disertai monitor.	100
18	Balai Besar POM di Palangka Raya	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	96.67	96.42	96.38	96.42	96.42	97.28	97.53	97.04	96.30	96.72	A (Sangat Baik)	135	Online	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U3 (Waktu Penyelesaian): Monitoring dan evaluasi terhadap alur layanan terkait kecepatan petugas dalam memberikan layanan, Melakukan sosialiasi dan publikasi terkait aplikasi UMKM Berdikari yang memberikan kemudahan dan percepatan dalam pengurusan izin penerapan cara	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	produksi pangan olahan yang baik. 2. U4 (Biaya/Tarif): Melakukan sosialiasi dan publikasi terkait biaya layanan yang termuat dalam standar pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku secara berkala baik secara online maupun offline melalui kanal-kanal yang dimiliki. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Meningkatkan kualitas sapras sebagai alat pendukung pelayanan dan mengembangkan inovas-inovasi berbasis elektronik yang bisa meningkatkan kualitas penggunaan sarpras sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik BBPOM di Palangka Raya melalui monitoring dan evaluasi.	
19	Balai Besar POM di Banjarmasin	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	94.81	95.36	95.08	95.36	94.81	95.90	97.27	94.26	92.08	94.99	A (Sangat Baik)	61	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Sosialisasi standar pelayanan publik, melakukan pendampingan pelaku usaha dalam pemenuhan persyaratan, 2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Menyediakan kotak pengaduan/saran di dekat loket pelayanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Melakukan pelayanan pendampingan pelaku usaha sebagai upaya pendekatan layanan kepada masyarakat agar permasalahan yang terkait OSS yang menjadi kewenangan BKPM dapat segera teratasi oleh DPM PTSP kab/kota setempat, koordinasi dengan	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Pusdatin dalam pemeliharaan sistem dan jaringan serta troubleshooting.	
20	Balai Besar POM di Samarinda	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	92.21	92.06	92.83	93.46	92.06	95.95	96.42	93.30	91.43	93.30	A (Sangat Baik)	107	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting dan melalui IG Balai. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Sosialisasi Standar Layanan Pengujian Obat dan Makanan melalui Forum Konsultasi Publik, Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter), Publikasi melalui Baliho, dan IG Mall Pelayanan Publik, Melakukan pendampingan dalam pengisian dalam aplikasi BPOM melalui pendampingan SiJEBOL (Sertifikasi Jemput Bola) maupun secara zoom melalui inovasi Jumat Jumpa Sijebol (JJS) serta melalui layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik (MPP). 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting dan melalui IG Balai.	100
21	Balai POM di Tarakan	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	82.74	83.93	88.49	90.48	89.29	91.07	91.67	90.48	88.10	88.47	A (Sangat Baik)	28	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Publikasi melalui media sosial dan atau lainnya terkait persyaratan dan tata cara sertifikasi dan registrasi produk obat dan makanan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Publikasi melalui media sosial dan atau lainnya terkait standar pelayanan publik Balai POM di Tarakan yang terbaru.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pemenuhan/ pengadaan brosur/leaflet ULPK dan sarana prasarana penunjang diruang pelayanan publik.	
22	Balai Besar POM di Denpasar	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	95.36	94.85	95.82	96.31	95.88	97.25	97.77	96.31	95.53	96.12	A (Sangat Baik)	194	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): membuat leaflet ataupun brosur terkait maksud dari pertanyaan tiap unsur dengan bahasa yang mudah dipahami dan juga akan dilengkapi dengan penjelasan pengisian survey oleh petugas, sosialisasi terkait persyaratan pelayanan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): membuat leaflet ataupun brosur terkait maksud dari pertanyaan tiap unsur dengan bahasa yang mudah dipahami dan juga akan dilengkapi dengan penjelasan pengisian survey oleh petugas, sosialisasi terkait sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pemeliharaan sistem dan jaringan berkoordinasi dengan Pusdatin, pemeliharaan sarpras layanan publik.	100
23	Balai Besar POM di Mataram	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	97.54	97.92	97.60	97.92	97.92	98.30	99.43	98.30	97.92	98.09	A (Sangat Baik)	88	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)*	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Mendesain /Merancang media informasi yang memuat informasi terkait persyaratan yang diperlukan untuk layanan sertifikat pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) golongan A dan B serta alur pelayanan yang mudah dipahami dan dimengerti pelanggan serta mensosialisasikannya.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																*pada layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan kosmetika yang Baik Golongan A dan B	2. U3 (Waktu Penyelesaian): Mendesain informasi yang memuat persyaratan serta alur layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dan mensosialisasikannya; meningkatkan kerjasama pemberntukan dan pemberdayaan fasilitator dengan stakeholder terkait. 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Mengoptimalkan pengelolaan data base informasi obat dan makanan pada aplikasi KBCC untuk pelayanan informasi Obat dan Makanan; Peningkatan kompetensi tenaga layanan sertifikasi; melaksanakan Forum komunikasi dan desk registrasi kosmetika kepada pelaku usaha UMKM.	
24	Balai POM di Kupang	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	90.14	90.14	90.36	89.91	90.25	92.74	94.22	91.50	89.91	91.02	A (Sangat Baik)	147	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan):Meningkatkan publikasi persyaratan layanan melalui media social, subsite dan brosur; Melaksanakan bimtek untuk meningkatkan pengetahuan pelaku usaha; Melakukan pendampingan secara berkala di setiap tahap. 2. U4 (Biaya/Tarif): Memberikan kemudahan kepada pelaku usaha/UMKM melalui pengambilan sampel pendampingan UMKM Balai POM di Kupang; Menjalin kerjasama dengan stakeholder untuk pembiayaan pengujian sampel; Menginformasikan kepada pelaku usaha untuk menggunakan pemotongan harga 50% registrasi untuk UMKM.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	3. U9 (Sarana dan Prasarana): Melakukan evaluasi penyedia dan perbaikan jaringan internet yang dimiliki saat ini; Melakukan sosialisasi kemampuan uji laboratorium Balai POM di Kupang.	
25	Balai Besar POM di Makassar	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	92.46	93.65	94.44	95.63	94.44	96.30	96.96	95.50	94.71	94.90	A (Sangat Baik)	126	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Publikasi standar pelayanan melalui subsite dan sosial media. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Publikasi sistem mekanisme dan prosedur layanan melalui subsite dan media sosial. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): Publikasi waktu penyelesaian layanan melalui subsite dan media sosial.	100
26	Balai POM di Mamuju	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	97.33	97.00	96.56	97.33	97.67	98.00	99.00	99.00	95.67	97.51	A (Sangat Baik)	50	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Melakukan sosialisasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Melakukan Sosialisasi Terkait Waktu Penyelesaian Layanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang termasuk fasilitas bagi penyandang disabilitas.	100
27	Balai POM di Palu	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	95.93	92.96	95.43	93.70	93.70	94.44	97.78	95.56	92.59	94.68	A (Sangat Baik)	45	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U4 (Biaya/Tarif)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Peningkatan sosialisasi mekanisme prosedur layanan secara online di media sosial; Membuat leafleat terkait sistem dan prosedur yang diletakkan di meja layanan; Memberikan penjelasan awal terkait	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. U9 (Sarana dan Prasarana)	prosedur kepada pelanggan sebelum memulai layanan. 2. U4 (Biaya/Tarif): Memberikan penjelasan terkait biaya kepada pelanggan sesuai dengan tarif PNBP; Memberikan penjelasan kepada pelanggan bahwa Layanan pengaduan dan informasi tidak dipungut biaya. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Melakukan sosialisasi terkait sarana dan prasarana yang tersedia di Balai POM di Palu di media sosial; Membuat leafleat berisi tentang sarana dan prasanana laboratorium serta informasi parameter uji yang dapat diuji oleh Lab. Balai POM di Palu.	
28	Balai POM di Kendari	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	96.18	94.98	94.78	94.98	94.38	95.98	97.19	95.38	94.38	95.36	A (Sangat Baik)	83	Online	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U3 (Waktu Penyelesaian): Pengadaan peralatan laboratorium baru untuk mendukung layanan pengujian. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Sosialisasi kembali kepada masyarakat terkait jenis pelayanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Melengkapi sarana dan prasarana ruang layanan publik dan memperbaharui sarana yang sudah tidak layak digunakan.	100
29	Balai POM di Gorontalo	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	98.43	96.86	96.75	97.17	97.17	97.80	96.86	96.86	96.23	97.12	A (Sangat Baik)	53	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Sosialisasi kepada pelanggan terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan melalui media dalam ruangan, media luar ruangan, media sosial serta mediaa cetak.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. U9 (Sarana dan Prasarana)	2. U3 (Waktu Penyelesaian): Sosialisasi kembali kepada pengguna layanan terkait waktu penyelesaian layanan; Menyampaikan waktu penyelesaian pelayanan dan melakukan review waktu pelayanan dengan melibatkan pengguna layanan pada saat FKP. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Melengkapi sarana dan prasarana ruang layanan publik dan memperbaharui sarana yang sudah tidak layak digunakan; Membuat usulan anggaran untuk renovasi ruangan layanan publik yang lebih nyaman dan representatif.	
30	Balai Besar POM di Manado	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	97.28	99.09	99.21	98.55	99.46	100.00	99.82	98.73	99.28	99.05	A (Sangat Baik)	92	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)* *pada layanan Izin Penerapan CPPOB	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Sosialisasi dan digitalisasi media informasi terkait persyaratan perizinan/pelayanan bagi pelaku usaha melalui aplikasi Pintu Mapalus dan media sosial BPOM Manado; kemudahan akses informasi melalui penyusunan FAQ terkait persyaratan perizinan/pelayanan. 2. U4 (Biaya/Tarif): Digitalisasi media informasi publikasi terkait biaya/tarif layanan di media sosial Balai. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Penyediaan fasilitas konsultasi secara online melalui WA.	100
31	Balai POM di Sofifi	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	93.55	93.01	93.19	91.94	92.47	92.47	93.55	93.01	95.16	93.15	A (Sangat Baik)	31	Online	1. U6 (Kompetensi Pelaksana) 2. U7 (Perilaku Pelaksana)*	1. U6 (Kompetensi Pelaksana): Mengikutsertakan Petugas Pelaksana dalam Kegiatan Pelatihan dan Pembinaan Petugas Pelayanan Publik.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) *pada layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	2. U7 (Perilaku Pelaksana): Mengikutsertakan Petugas Pelaksana dalam Kegiatan Pelatihan dan Pembinaan Petugas Pelayanan Publik 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Mengikutsertakan Petugas Pelaksana dalam Kegiatan Pelatihan dan Pembinaan Petugas Pelayanan Publik	
32	Balai POM di Ambon	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	96.79	97.76	96.58	96.79	94.87	97.76	98.08	97.76	95.19	96.84	A (Sangat Baik)	52	Online	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U3 (Waktu Penyelesaian): Telah ditetapkan standar pelayanan yang baru pengujian pihak ketiga di hari sabtu jam 13.00-15.00 WIT dengan system on call. Hal ini akan diterapkan mulai bulan Oktober 2023; Pemberian pemahaman kepada Pelaku Usaha agar mempersiapkan semua dokumen yang diperlukan sehingga layanan dapat diberikan dengan cepat. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Penambahan ruang lingkup pengujian ING akan dipertimbangkan Juknis 8 Mei s.d. 9 Agustus 2023 serta menyesuaikan kebutuhan, sarana dan prasarana laboratorium; Penambahan SRL GGL pada minuman dan makanan; Mendata kebutuhan pelanggan dan kemampuan laboratorium; akan lebih sering dilakukan sosisalisasi terkait alur registrasi via media sosial dan SMS Blast. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Memastikan	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	ketersedian bahan agar pengujian bisa dilakukan;	
33	Balai POM di Manokwari	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	99.43	98.85	99.04	99.43	99.43	100.00	100.00	100.00	97.13	99.26	A (Sangat Baik)	29	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Melakukan sosialisasi inovasi Petik Sukun Digital. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Melakukan sosialisasi melalui medsos terkait penajaman inovasi Jinar One dimana ganja yang tahun sebelumnya diuji 3 hari kerja menjadi 1 hari kerja tahun 2023. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Melakukan penataan kembali lobi agar lebih luas dan nyaman.	100
34	Balai Besar POM di Jayapura	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	89.92	89.53	88.63	89.53	89.53	91.47	93.02	91.09	87.60	90.04	A (Sangat Baik)	43	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Review Standar Pelayanan (internal dan FKP); Membuat leaflet mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan publik; Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline). 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan (FKP dan publikasi melalui media online/offline). 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Melengkapi sarana-prasarana pelayanan publik untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Loka POM	**8 Mei s.d. 9 Agustus 2023**	**88.91**	**89.45**	**90.54**	**90.82**	**90.60**	**92.56**	**94.05**	**91.79**	**88.23**	**90.77**	**A (Sangat Baik)**	**1576**				
1	Loka POM di Kab. Aceh Selatan	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	85.56	87.78	87.04	84.44	84.44	87.78	90.00	85.56	85.56	86.46	B (Baik)	15	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Peningkatan sosialisasi registrasi, Bimtek kepada petugas, Sosialisasi Refreshment CPPOB dan Sistem Pendaftaran Pangan Olahan dan publikasi pelayanan di media sosial 2. U4 (Biaya/Tarif): Memberikan pemahaman terkait biaya/tarif yang dimaksud ketika menyampaikan kuesioner, Sosialisasi terkait standar pelayanan. 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Publikasi mekanisme dan prosedur terhadap masyarakat.	100
2	Loka POM di Kab. Aceh Tengah	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	95.83	95.83	94.91	90.28	91.67	94.44	94.44	94.44	90.28	93.57	A (Sangat Baik)	12	Online	1. U4 (Biaya/Tarif) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U4 (Biaya/Tarif): Memberikan pemahaman terkait biaya/tarif yang dimaksud ketika menyampaikan kuesioner. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Sosialisasi dan publikasi standar pelayanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Optimalisasi Pelayanan dengan memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada.	100
3	Loka POM di Kab. Toba	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	84.17	85.83	87.50	89.17	87.50	89.17	89.17	89.17	85.83	87.50	B (Baik)	20	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Sosialisasi dan publikasi standar pelayanan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Sosialisasi dan publikasi standar pelayanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana):	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. U9 (Sarana dan Prasarana)	Pemeliharaan sistem dan jaringan, pemeliharaan sarpras layanan publik.	
4	Loka POM di Kota Tanjung Balai	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	85.00	85.00	87.78	91.67	90.00	90.00	93.33	90.00	90.00	89.20	A (Sangat Baik)	10	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Menyusun infografis dan sharing folder terkait persyaratan yang dibutuhkan; Memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait persyaratan layanan yang dimaksud melalui publikasi standar pelayanan, yang memuat unsur persyaratan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Memberikan pemahaman kepada masyarakat melalui publikasi standar pelayanan, yang memuat unsur sistem, mekanisme, dan prosedur; Menyusun infografis terkait standar pelayanan. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): Menyusun jadwal piket petugas ULPK, termasuk layanan secara online (via Whatsapp) pada hari libur untuk memaksimalkan pelayanan.	100
5	Loka POM di Kota Tanjung Pinang	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	78.57	80.95	89.68	90.48	91.67	94.05	95.24	95.24	91.67	89.73	A (Sangat Baik)	14	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Pemberian informasi yang lebih detail oleh petugas pemberi layanan untuk meningkatkan pemahaman penerima layanan terhadap persyaratan layanan yang dimaksud. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Pemberian informasi yang lebih detail oleh petugas pemberi layanan untuk meningkatkan pemahaman penerima layanan terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur layanan yang dimaksud. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): Pemberian	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	informasi yang lebih detail oleh petugas pemberi layanan untuk meningkatkan pemahaman penerima layanan terhadap waktu penyelesaian layanan yang dimaksud.	
6	Loka POM di Kota Sungai Penuh	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	89.22	86.27	92.48	90.20	91.18	92.16	96.08	92.16	88.24	90.89	A (Sangat Baik)	17	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Sosialisasi dan publikasi standar pelayanan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Memaksimalkan KIE kepada pelaku usaha bahwa registrasi produk tidak rumit dan sulit, dan mudah. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Optimalisasi Pelayanan dengan memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada.	100
7	Loka POM di Kota Payakumbuh	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	84.39	85.71	87.57	85.98	88.10	89.68	92.06	88.62	85.45	87.51	B (Baik)	63	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Mengevaluasi dan mengkaji kembali hal-hal yang diperlukan untuk memaksimalkan program BATIAH (Bantu Tanpa Latiah) untuk pendampingan UMKM; 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Mengevaluasi dan mengkaji kembali hal-hal yang diperlukan untuk memaksimalkan program pendampingan secara offline dan online melalui telephone, media sosial dan whatsapp resmi; 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Menyediakan media peraga yang menarik dan mudah dipahami oleh pelaku usaha berupa video tutorial, banner/brosur di ULPK.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
8	Loka POM di Kab. Dharmasraya	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	79.41	87.25	84.97	86.27	85.29	89.22	94.12	88.24	86.27	86.78	B (Baik)	17	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Petugas layanan melakukan monitoring dan konfirmasi ke pusat atau melalui grup Izin peneraparan CPPOB selanjutnya menyampaikan ke pelanggan; 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Petugas UPT juga melakukan monitoring secara berkala terkait penyelesaian pelayanan; Tindak lanjut pengaduan yang membutuhkan ke lapangan sesuai dengan SOP serta Membuat rekapan QnA layanan sehingga saat ada layanan dapat diproses oleh petugas yang bertugas. 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Publikasi Infografis di ULPK, media sosial dan video.	100
9	Loka POM di Kab Indragiri Hulu	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	91.03	92.31	94.02	92.31	92.31	94.87	94.87	92.31	93.59	93.07	A (Sangat Baik)	13	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Penyampaian informasi yang lebih simple dan sesuai dengan usia dan tingkat pemahaman penerima layanan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Penyampaian informasi yang lebih simple dan sesuai dengan usia dan tingkat pemahaman penerima layanan. 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Pemberian informasi yang lebih detail oleh petugas pemberi layanan untuk meningkatkan pemahaman penerima layanan terhadap persyaratan layanan yang dimaksud.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
10	Loka POM di Kota Dumai	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	89.13	87.68	91.06	94.20	91.30	95.65	96.38	92.75	84.78	91.44	A (Sangat Baik)	23	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Melakukan pendekatan dan sosialisasi terkait perbedaan persyaratan layanan dan persyaratan pengajuan SPA CPKB. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Melakukan sosialisasi terkait persyaratan Izin Penerapan CPPOB, SPA CPKB dan prosedur layanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Melakukan penataan kembali ruangan ULPK; Menyediakan area parkir khusus tamu/pengunjung.	100
11	Loka POM di Kab. Rejang Lebong	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	87.50	89.58	89.24	89.58	87.50	97.92	97.92	90.63	84.38	90.47	A (Sangat Baik)	16	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Memberikan pemahaman kepada pelaku usaha mengenai prosedur dan ketentuan penerbitan izin Produk; Meningkatkan pemahaman responden terhadap isi kuisioner. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Melakukan kegiatan Forum Komunikasi Pelayanan Publik tentang Standar Pelayanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Melengkapi sarana dan prasarana sesuai dengan standar pelayanan.	100
12	Loka POM di Kab. Belitung	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	85.19	87.04	86.73	87.04	87.04	88.89	89.81	87.04	81.48	86.69	B (Baik)	18	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Publikasi standar pelayanan di media sosial; Sosialisasi Refreshment CPPOB dan Sistem Pendaftaran Pangan Olahan; Bimbingan Teknis Fasilitator Pendampingan CPOTB.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. U9 (Sarana dan Prasarana)	2. U3 (Waktu Penyelesaian): Sosialisasi terkait standar pelayanan di berbagai Media Publikasi; 3. U9 (Sarana dan Prasarana): publikasi media layanan informasi dan pengaduan meliputi Web Site dan media sosial; menerima sampel pengujian dan sampel akan diteruskan ke Balai Penguji.	
13	Loka POM di Kota Lubuklinggau	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	90.00	94.44	96.67	95.56	95.56	96.67	97.78	97.78	93.33	95.31	A (Sangat Baik)	15	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Mengadakan Sosialisasi secara daring terkait proses pendafataran izin edar di Badan POM bersama pelaku usaha; 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Melaksanakan kegiatan FKP terkait Standar Pelayanan Loka POM di Kota Lubuklinggau. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Loka POM di Kota Lubuklinggau sedang berproses untuk pengajuan pindah gedung kantor, sehingga diharapkan sarpras bisa memenuhi standar pelayanan minimal ULPK BPOM.	100
14	Loka POM di Kab. Tulangbawang	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	96.79	96.15	95.51	92.95	94.23	96.15	95.51	94.87	85.26	94.16	A (Sangat Baik)	26	Online	1. U4 (Biaya/Tarif) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U4 (Biaya/Tarif): Melaksanakan sosialisasi informasi biaya/tarif sertifikasi melalui produk informasi yang di publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Melaksanakan sosialisasi informasi spesifikasi jenis layanan dalam pelayanan melalui produk informasi yang di	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui Layanan Publik Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang di Mal Pelayanan Publik (MPP).	
15	Loka POM di Kab. Tangerang	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	89.15	90.39	91.40	92.02	91.78	93.49	94.96	93.72	91.24	92.02	A (Sangat Baik)	215	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Membuat infografis persyaratan mendapatkan layanan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Membuat infografis tentang alur pendaftaran dan layanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Membuat design layout ruang pelayanan publik yang nyaman.	100
16	Loka POM di Kab. Bogor	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	88.78	88.61	88.61	88.95	88.95	91.33	92.69	89.80	86.05	89.30	A (Sangat Baik)	98	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Membuat flyer untuk publikasi sistem, mekanisme, dan prosedur layanan. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): menginformasikan mengenai timeline penyelesaian layanan sesuai peraturan yang berlaku; mensosialisasikan SOP/ Timeline Kerja layanan Pengaduan dan Informasi melalui Sosial Media; Membuat publikasi SOP/ timeline pada Banner serta membawa Banner pada setiap acara KIE.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	3. U9 (Sarana dan Prasarana): Melakukan penataan ulang ruang layanan.	
17	Loka POM di Kota Tasikmalaya	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	88.17	87.63	91.13	89.52	90.86	92.74	94.09	91.40	87.63	90.35	A (Sangat Baik)	62	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Membuat media publikasi standar pelayanan publik berupa infografis dan brosur. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Membuat media publikasi standar pelayanan publik berupa infografis dan brosur. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Penyediaan sarana dan prasarana pendukung layanan publik serta optimalisasi area parkir pengunjung.	100
18	Loka POM di Kab. Banyumas	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	90.59	90.78	89.90	90.59	89.80	90.59	92.84	91.67	87.75	90.50	A (Sangat Baik)	170	Online	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U3 (Waktu Penyelesaian): Sosialisasi melalui media eletronik terkait timeline layanan; Akan dibuat template hasil perkembangan konsultasi untuk memudahkan konsultasi lanjutan. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Membuat pedoman dan jawaban yang baku untuk layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan; 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Menyediakan brosur/leaflet ULPK.	100
19	Loka POM di Kota Surakarta	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	94.49	94.74	94.57	95.51	94.49	96.28	96.92	96.28	93.33	95.18	A (Sangat Baik)	130	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Penyusunan Leaflet standar pelayanan; Workshop Kategori Pangan Olahan. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Penyusunan Leaflet standar pelayanan;	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. U9 (Sarana dan Prasarana)	Sosialisasi dan konsultasi registrasi pada pameran di Gelar Promosi Investasi dan UMKM Solo 2023 - INTTI Expo; Fasilitas chatbot Whatsapp Loka POM di Kota Surakarta yang online 24 jam. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): berpartisipasi di MPP Kota Surakarta, MPP Kab. Sukoharjo, dan MPP Kab.Sragen, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan layanan dengan sarana dan prasarana yang lebih nyaman.	
20	Loka POM di Kab. Kediri	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	88.80	87.43	88.75	89.21	88.93	89.07	91.53	89.75	85.66	88.79	A (Sangat Baik)	122	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Membuat media informasi tentang prosedur melalui infografis flyer. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Membuat infografis tentang jam layanan Mensosialisasikan jadwal jaga layanan melalui whatsapp grup; Menambah kompetensi petugas dengan pelatihan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Menyediakan air mineral dan permen untuk konsumen; Pengusulan Penambahan bandwidth wifi.	100
21	Loka POM di Kab. Jember	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	88.37	89.73	89.86	90.70	89.92	91.86	93.02	90.31	87.21	90.11	A (Sangat Baik)	86	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Melakukan pembaharuan dan sosialisasi standar pelayanan dan kanal layanan informasi dan pengaduan yang tersedia di Loka POM Jember; Melakukan Pelayanan Prima Izin Penerapan CPPOB di Kabupaten Jember Bersama dengan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	2. U3 (Waktu Penyelesaian): Melakukan sosialisasi terkait SLA dan tahapan yang harus dilakukan oleh pelaku usaha dalam perizinan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Untuk layanan yang bersifat konsultasi hasil pemeriksaan (desk) dan membutuhkan waktu layanan yang cukup panjang, maka layanan dilakukan di Ruang Rapat, bukan di Ruang Layanan; Dilakukan pengajuan permohonan hibah tanah dengan spesifikasi yang lebih luas sehingga diharapkan Loka POM di Kabupaten Jember memiliki Ruang Layanan dan Ruang Konsultasi yang terpisah; Melakukan perbaikan terhadap Komputer layanan; melakukan penambahan fasilitas layanan publik.	
22	Loka POM di Kab. Sanggau	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	90.83	90.83	91.11	91.67	92.50	94.17	95.00	93.33	92.50	92.44	A (Sangat Baik)	20	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Menetapkan standar pelayanan publik terkait layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik serta publikasi di media elektronik dan non-elektronik. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Menetapkan standar pelayanan publik terkait layanan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik serta publikasi di media elektronik dan non-elektronik. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): Publikasi Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di media elektronik dan non-elektronik.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
23	Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	85.56	85.56	85.93	90.00	87.78	91.11	88.89	87.78	86.67	87.70	B (Baik)	15	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik memuat persyaratan melalui leaflet dan infografis layanan Loka POM 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Mempublikasikan standar layanan Loka POM. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): Menyediakan leaflet/infografis di media sosial terkait waktu pelayanan.	100
24	Loka POM di Kab. Tanah Bumbu	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	92.59	91.98	92.59	93.83	93.83	97.53	96.91	95.06	92.59	94.10	A (Sangat Baik)	27	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Penjelasan sistem dan prosedur layanan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen; Inovasi percepatan dalam pendampingan dokumen Mutu untuk UMKM menengah rendah paling lama 15 HK. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Membuat komitmen pelaku usaha terhadap timeline penyelesaian pendampingan; Melakukan monitoring pendampingan melalui layanan informasi Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melalui link https://www.layananbpomtanbu.tatambasiading.com; Menetapkan petugas piket untuk memberikan layanan secara online (wa) pada hari libur untuk memaksimalkan pelayanan ke masyarakat. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Memberikan paket gimmick dan makanan ringan kepada konsumen yang datang ke ULPK;	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Pengadaan standing kios; Penyajian minuman herbal ke konsumen.	
25	Loka POM di Kab. Hulu Sungai Utara	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	94.44	94.44	94.44	97.22	94.44	94.44	97.22	95.83	91.67	94.91	A (Sangat Baik)	12	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U6 (Kompetensi Pelaksana) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Menyediakan leaflet/infografis di media sosial terkait persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu pelayanan, serta biaya/tarif layanan, 2. U6 (Kompetensi Pelaksana): Mengikuti Pengembangan Kompetensi mengenai Food Inspector atau Pelatihan Registrasi Pangan Olahan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Mengganti Komputer ULPK menjadi yang layer sentuh untuk memudahkan pelanggan mengisi survey dan menyediakan air minum, permen, snack untuk konsumen.	100
26	Loka POM di Kota Balikpapan	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	85.90	86.32	90.46	92.31	88.89	95.73	95.73	86.75	83.76	89.54	A (Sangat Baik)	39	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Dilaksanakan Bimbingan Teknis Cara Produksi Kosmetik yang Baik dan Notifikasi Kosmetik kepada pelaku usaha kosmetik. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Dilakukan pendampingan UMKM secara online melalui zoom meeting. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Mengusulkan pengadaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan publik Loka POM di Kota Balikpapan.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
27	Loka POM di Kab. Buleleng	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	73.02	80.95	90.21	89.68	88.10	93.65	96.03	93.65	86.51	87.98	B (Baik)	21	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Menyampaikan persyaratan untuk memperoleh pelayanan di Loka POM di Kab. Buleleng pada media sosial, digital sign dan video standar pelayanan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Menyampaikan prosedur/alur untuk memperoleh pelayanan di Loka POM di Kab. Buleleng pada media sosial, digital sign dan video standar pelayanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Menyampaikan sarana dan prasarana pelayanan publik di Loka POM di Kab. Buleleng dalam bentuk video standar pelayanan melalui media sosial dan digital sign.	100
28	Loka POM di Kab. Bima	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	93.26	92.91	92.79	93.26	92.55	92.55	93.26	93.97	92.55	93.01	A (Sangat Baik)	47	Online	1. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 2. U6 (Kompetensi Pelaksana) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Menyediakan leaflet/infografis di media sosial terkait jenis layanan dan standar pelayanan untuk layanan yang dilaksanakan. 2. U6 (Kompetensi Pelaksana): Pengambangan kompetensi petugas pelaksana layanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pemeliharaan sistem dan jaringan, pemeliharaan sarpras layanan publik.	100
29	Loka POM di Kab. Manggarai Barat	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	79.17	79.17	85.19	81.94	80.56	84.72	87.50	83.33	80.56	82.46	B (Baik)	12	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): pendampingan intensif pada pelaku usaha dengan memberikan informasi sesuai dengan tahapan sertifikasi dan registrasi;	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	Menyediakan pamphlet/brosur persyaratan layanan sertifikasi dalam rangka registrasi. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Peningkatan sosialisasi dan publikasi prosedur sertifikasi secara online. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Menyediakan sarana dan prasarana penunjang agar konsumen nyaman dalam menerima layanan.	
30	Loka POM di Kab. Ende	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	88.64	87.88	88.01	89.02	89.77	91.67	93.18	89.39	84.85	89.16	A (Sangat Baik)	44	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Peningkatan informasi mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pengujian melalui media cetak dan elektronik. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): memberikan informasi terkait tahapan kemajuan penyelesaian sampel melalui notifikasi Whatapps/SMS; Pengingkatan sosialisasi terkait waktu penyelesaian pada proses pendaftaran izin. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pemenuhan sarana dan prasarana pada UPP Loka POM di Kabupaten Ende sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM.	100
31	Loka POM di Kab. Banggai	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	82.22	80.00	85.56	87.78	86.67	90.00	93.33	87.78	81.11	86.05	B (Baik)	15	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Pendampingan secara intens oleh Penyuluh Keamanan Pangan dan inspektur untuk pemenuhan persyaratan.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Pendampingan secara intens oleh Penyuluh Keamanan Pangan dan inspektur terkait prosedur layanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Menyediakan ruang pelayanan khusus bagi pelaku usaha yang akan melakukan pendampingan pendaftaran secara langsung.	
32	Loka POM di Kota Baubau	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	89.34	92.35	92.62	92.90	93.99	96.72	97.27	93.17	89.07	93.05	A (Sangat Baik)	61	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Mendampingi konsumen dalam memberikan penjelasan terhadap pertanyaan dalam survey SKM agar lebih dipahami oleh konsumen. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Membuat dan mencetak produk informasi mengenai prosedur dan mekanisme registrasi produk. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Penyediaan fasilitas berupa minuman dan makanan ringan gratis kepada konsumen, serta melengkapi dengan charger station.	100
33	Loka POM di Kota Palopo	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	88.89	87.37	92.42	92.42	93.94	95.45	97.47	94.44	91.41	92.65	A (Sangat Baik)	33	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Sosialisasi persyaratan layanan melalui media sosial, banner, dan leaflet; Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik Loka POM di Kota Palopo: endampingan pengisian Survei Kepuasan Masyarakat. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Membuat Poster/Banner /Flip Chart dan	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	produk informasi lainnya terkati jenis layanan dan prosedur layanan; Peningkatan kompetensi Petugas khususnya terkait sistem, mekanisme, dan prosedur layanan Izin Penerapan CPPOB. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pemenuhan informasi melalui leaflet, flipchart, form survei; Usulan Pemenuhan Sarana Prasarana Ruang Pelayanan Publik untuk Tahun Anggaran 2024; Usulan Pengadaan Komputer Touchcreen/Tablet di Ruang ULPK untuk Tahun Anggaran 2024.	
34	Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	93.33	93.33	91.11	93.33	90.00	90.00	93.33	90.00	90.00	91.60	A (Sangat Baik)	5	Online	1. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 2. U6 (Kompetensi Pelaksana) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Membuat Standar Pelayanan UPT dan dipublikasikan; Peningkatan sosialisasi registrasi di media sosial. 2. U6 (Kompetensi Pelaksana): Melakukan diseminasi terkait service excellent kepada seluruh petugas layanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Mengatur posisi ruang ULPK menjadi lebih nyaman untuk konsumen; Menyediakan spot self service coffee and tea untuk konsumen.	100
35	Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	100.00	94.44	90.74	94.44	94.44	83.33	94.44	83.33	72.22	89.71	A (Sangat Baik)	3	Online	1. U6 (Kompetensi Pelaksana) 2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)	1. U6 (Kompetensi Pelaksana): Petugas Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar yang belum mengikuti pelatihan pelayanan public dapat mengikuti pelatihan secara mandiri di ideas BPOM; Melakukan refreshment terkait pelayanan publik bagi (frontliner). 2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. U9 (Sarana dan Prasarana)	Masukan): Petugas akan menerangkan kembali terkait timeline tindaklanjut pengaduan dan mencetak spanduk/brosur/leaflet terkait layanan Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): melengkapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik pada gedung kantor Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar yang saat ini (September 2023) masih berproses pembangunan.	
36	Loka POM di Kab. Pulau Morotai	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	83.33	88.89	94.44	87.04	88.89	92.59	98.15	94.44	87.04	90.53	A (Sangat Baik)	9	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan pelayanan; Melakukan pendampingan terhadap pemenuhan persyaratan bagi pelaku usaha melalui inovasi Ladang Pala (Layanan Pendampingan Pangan Olahan). 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Melakukan sosialisasi terkait alur izin penerapan CPPOB baik melalui media sosial maupun secara langsung kepada pelaku usaha yang tertarik mendaftarkan produknya. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Merencanakan pengadaan sarana dan prasarana pendukung layanan ULPK berupa meja resepsionis serta set meja dan kursi tamu untuk ULPK.	100
37	Loka POM di Kab. Sorong	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	93.06	93.06	93.06	93.06	93.06	93.06	93.75	93.06	92.36	93.06	A (Sangat Baik)	24	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan pelayanan.	100

No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Sosialisasi kepada masyarakat terkait sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pemanfaatan subsite Loka POM Sorong yang berisi informasi mengenai layanan publik Loka POM Sorong yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat yang membutuhkan informasi seputar obat dan makanan	
38	Loka POM di Kab. Mimika	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	83.33	85.42	88.19	81.25	85.42	97.92	97.92	93.75	81.25	88.27	B (Baik)	8	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan pelayanan. 2. U4 (Biaya/Tarif): Pendampingan pada saat pengisian survey dan diberikan pemahaman yang lebih detail terkait penetapan tarif sesuai dengan peraturan yang berlaku. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pemeliharaan sistem dan jaringan, pemeliharaan sarpras layanan publik.	100
39	Loka POM di Kab. Merauke	8 Mei s.d. 9 Agustus 2023	78.95	78.07	81.58	80.70	82.46	83.33	87.72	85.09	78.07	81.77	B (Baik)	19	Online	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Pesyaratan Pelayanan): Publikasi dokumen persyaratan registrasi melalui berbagai kanal media; Melakukan publikasi terkait alur pelayanan dengan mencantumkan persyaratan pelayanan dan publikasi standar pelayanan publik. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Publikasi terkait standar pelayanan publik.	100

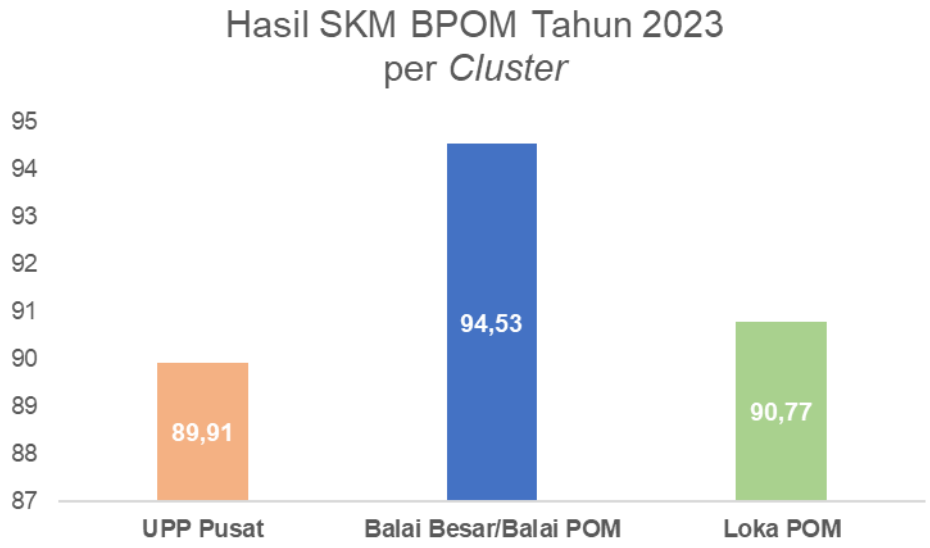
No.	UPP	Periode Pelaksa-naan	Indeks 2023 (per Unsur)									Indeks 2023	Kategori	Jumlah Respon-den	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	3. U9 (Sarana dan Prasarana): Menata ulang ruang pelayanan publik agar lebih nyaman dan kondusif; Membuat WAG untuk sarana distribusi (PBF) yang berada di area pengawasan Loka POM Merauke.	

Keterangan:

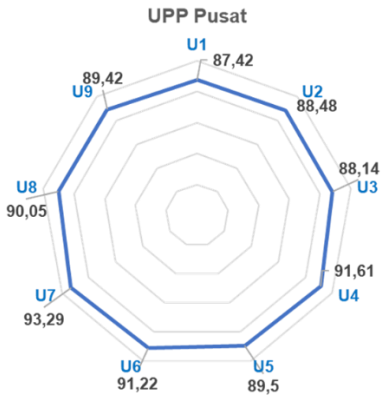
U1 : Persyaratan
U2 : Sistem, mekanisme, dan prosedur
U3 : Waktu penyelesaian
U4 : Biaya/tarif
U5 : Produk/spesifikasi jenis pelayanan
U6 : Kompetensi pelaksana
U7 : Perilaku pelaksana
U8 : Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
U9 : Sarana dan prasarana

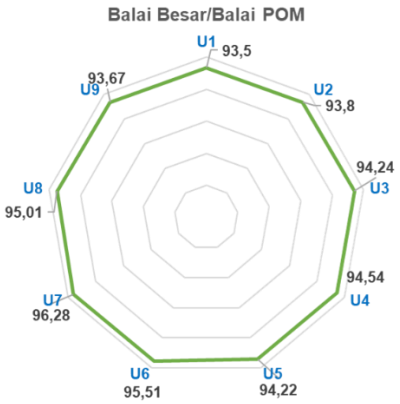
Berdasarkan hasil SKM di masing-masing UPP sebagaimana matriks tersebut, diperoleh informasi sebagai berikut: dari 91 (sembilan puluh satu) UPP di lingkup BPOM, **76 (tujuh puluh enam) UPP** memperoleh nilai SKM pada **kategori A (Sangat Baik)**, sedangkan **15 (lima belas) UPP** lainnya memperoleh nilai SKM dengan **kategori B (Baik)**. UPP dengan nilai SKM tertinggi yaitu Balai POM di Manokwari dengan nilai 99,26 (sembilan puluh sembilan koma dua puluh enam), sedangkan UPP dengan nilai SKM terendah yaitu Loka POM di Kabupaten Merauke dengan nilai 81,77 (delapan puluh satu koma tujuh puluh tujuh).

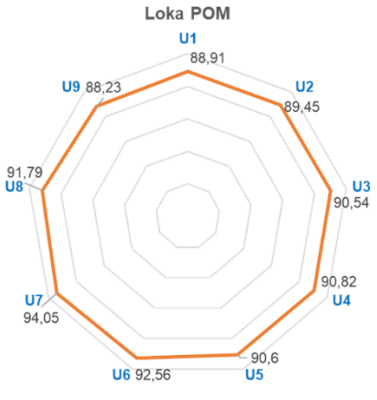
Selain itu, dihitung pula nilai SKM untuk *cluster* UPP Unit Kerja Pusat, UPP Balai Besar dan Balai POM, serta UPP Loka POM. Seperti penghitungan nilai SKM BPOM, nilai SKM untuk setiap *cluster*, juga dihitung dari penghitungan rata-rata tertimbang nilai SKM UPP pada masing-masing *cluster*, dengan faktor penimbang yaitu jumlah responden di masing-masing UPP. Nilai SKM tahun 2023 untuk masing-masing *cluster*, sebagai berikut:



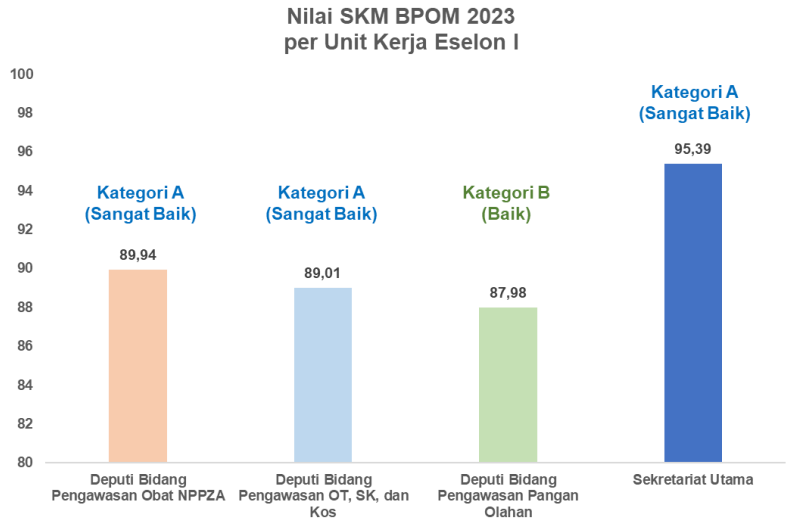
Dengan nilai per unsur sebagai berikut:



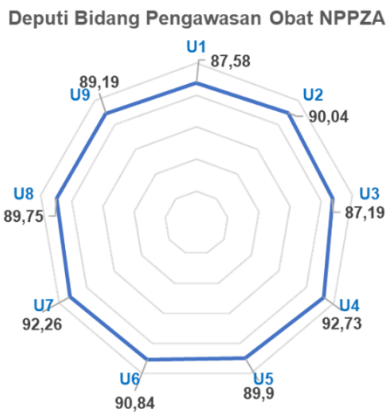


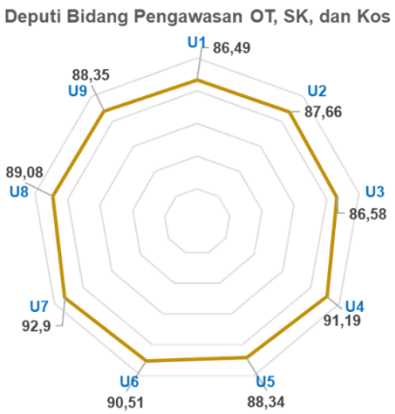


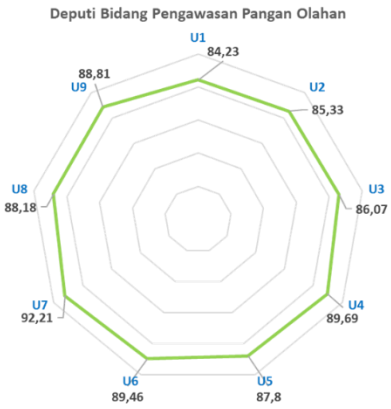
Selanjutnya, dihitung pula nilai SKM untuk unit kerja Eselon I BPOM, sebagai salah satu target kinerja sebagaimana tercantum dalam dokumen kinerja. Seperti penghitungan nilai SKM BPOM, nilai SKM untuk setiap unit kerja Eselon I, juga dihitung dari penghitungan rata-rata tertimbang nilai SKM UPP pada masing-masing unit kerja Eselon I, dengan faktor penimbang yaitu jumlah responden di masing-masing UPP. Nilai SKM tahun 2023 untuk masing-masing unit kerja Eselon I, sebagai berikut:

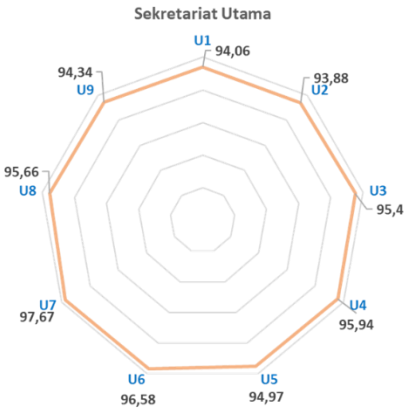


Nilai SKM 2023 unit kerja Eselon I per unsur pelayanan sebagai berikut:









C. Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, direkomendasikan kepada setiap UPP di lingkup BPOM untuk menyusun rencana aksi tindak lanjut (RATL) per jenis layanan atas tiga unsur dengan nilai terendah dan memperhatikan saran/masukan responden. Masing-masing UPP melaporkan tindak lanjut yang dilaksanakan, melalui aplikasi SAPA APIP (https://sapaapip.pom.go.id). Monitoring dan evaluasi atas tindak lanjut yang dilaporkan oleh UPP, dilakukan oleh BPOM Pusat, dalam hal ini dimulai tahun 2023, diampu oleh Sekretariat Utama cq. Biro Hukum dan Organisasi (sebelumnya oleh Inspektorat Utama). Hasil monitoring dan evaluasi dituangkan dalam dokumen tertulis yang dilaporkan setiap semester. Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM periode sebelumnya, sebagaimana pada daftar Lampiran. Berdasarkan monitoring dan evaluasi sampai dengan semester I tahun 2023, **seluruh UPP telah menyelesaikan rencana aksi tindak lanjut SKM periode sebelumnya (100% *closed*).**

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Dari pelaksanaan SKM BPOM tahun 2023, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup BPOM secara umum mencerminkan kualitas pelayanan **Sangat Baik (kategori A)** dengan **nilai SKM** sebesar **92,22** (sembilan puluh dua koma dua puluh dua) dan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga tahun 2023. 3 (tiga) unsur terendah yang akan menjadi fokus perbaikan yaitu: **U1 (persyaratan pelayanan)** dengan nilai 90,53; **U2 (prosedur pelayanan)** dengan nilai 91,14; dan **U9 (sarana dan prasarana)**.
2. Seluruh UPP di lingkup BPOM **(91 UPP) telah selesai melaksanakan SKM tahun 2023** dan menyampaikan rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan pada setiap jenis layanan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan, peningkatan efisiensi dan efektivitas, serta perbaikan fasilitas dan sistem diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan Masyarakat meningkat.
3. Dari 91 (sembilan puluh satu) UPP di lingkup BPOM, **76 (tujuh puluh enam) UPP** memperoleh nilai SKM pada **kategori A (Sangat Baik)**, sedangkan **15 (lima belas) UPP** lainnya memperoleh nilai SKM dengan **kategori B (Baik)**. UPP dengan nilai SKM tertinggi yaitu Balai POM di Manokwari dengan nilai 99,26 (sembilan puluh sembilan koma dua puluh enam), sedangkan UPP dengan nilai SKM terendah yaitu Loka POM di Kabupaten Merauke dengan nilai 81,77 (delapan puluh satu koma tujuh puluh tujuh).
4. Berdasarkan monitoring dan evaluasi sampai dengan semester I tahun 2023, **seluruh UPP telah menyelesaikan rencana aksi tindak lanjut SKM periode sebelumnya (100% *closed*).**

B. Rekomendasi

Atas hasil SKM tahun 2023, direkomendasikan kepada setiap UPP di lingkup BPOM untuk menyusun rencana aksi tindak lanjut (RATL) per jenis layanan atas tiga unsur dengan nilai terendah dan memperhatikan saran/masukan responden.

LAMPIRAN

A. Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM

Laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM periode sebelumnya dapat diakses pada tautan berikut:

No.	Laporan	Tautan
1	Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM Semester I 2023	https://bit.ly/LapMonevTLSKMS12023
2	Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM Semester II 2022	https://bit.ly/LapMonevTLSKMS22022
3	Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM Semester I 2022	https://bit.ly/LapMonevTLSKMS12022

B. Laporan Pelaksanaan SKM Tahun 2023 pada masing-masing UPP

Laporan pelaksanaan SKM tahun 2023 pada masing-masing UPP dapat diakses pada tautan berikut:

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)	Tautan
	UPP Pusat	
1	Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	http://bit.ly/466qRQX
2	Direktorat Registrasi Obat	https://bit.ly/3tfopsz
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	https://bit.ly/3Rx0Sxp
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	https://bit.ly/3t3qXKh
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	https://bit.ly/48sYMVk
6	Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	https://bit.ly/4640XgJ
7	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	https://bit.ly/465ySWi

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)	Tautan
8	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	https://bit.ly/3Zt2IBD
9	Direktorat Pengawasan Kosmetik	https://bit.ly/3rBhERo
10	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	https://bit.ly/3LBBC5y
11	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	https://bit.ly/46p5VUT
12	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	https://bit.ly/3Zzr5xC
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	https://bit.ly/453fpEd
14	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	https://bit.ly/455DlXE
15	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	https://bit.ly/3rx1qc0
16	Biro Hukum dan Organisasi	https://bit.ly/3ESRAnW
17	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	https://bit.ly/3t5Rzuq
18	Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan	https://bit.ly/3t9ObPb
	Balai Besar / Balai POM	
1	Balai Besar POM di Banda Aceh	https://bit.ly/456ckmL
2	Balai Besar POM di Medan	https://bit.ly/48FuIGm
3	Balai Besar POM di Padang	https://bit.ly/45cAWu5
4	Balai Besar POM di Pekanbaru	https://bit.ly/467aAuS
5	Balai POM di Batam	https://bit.ly/3RuXTWo
6	Balai POM di Jambi	https://bit.ly/3EUoPao
7	Balai POM di Bengkulu	https://bit.ly/3Rv7Inf
8	Balai POM di Pangkal Pinang	https://bit.ly/3ZAlDdB
9	Balai Besar POM di Palembang	https://bit.ly/3PR6Xn4
10	Balai Besar POM di Bandar Lampung	https://bit.ly/46nT59j
11	Balai Besar POM di Serang	https://bit.ly/3PSAQn8
12	Balai Besar POM di Jakarta	https://bit.ly/464S2LX
13	Balai Besar POM di Bandung	https://bit.ly/3t0ug4Y
14	Balai Besar POM di Yogyakarta	https://bit.ly/3ETiigj
15	Balai Besar POM di Semarang	https://bit.ly/4641Zt7
16	Balai Besar POM di Surabaya	https://bit.ly/459F1PT
17	Balai Besar POM di Pontianak	https://bit.ly/3ESSgK0

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)	Tautan
18	Balai Besar POM di Palangka Raya	https://bit.ly/465A5wO
19	Balai Besar POM di Banjarmasin	https://bit.ly/3ERRSLP
20	Balai Besar POM di Samarinda	https://bit.ly/462yjfZ
21	Balai POM di Tarakan	https://bit.ly/3RwjnlP
22	Balai Besar POM di Denpasar	https://bit.ly/48rFtvL
23	Balai Besar POM di Mataram	https://bit.ly/3EOMb1n
24	Balai POM di Kupang	https://bit.ly/48uYopp
25	Balai Besar POM di Makassar	https://bit.ly/3rsKOlO
26	Balai POM di Mamuju	https://bit.ly/457Reo4
27	Balai POM di Palu	https://bit.ly/3EQhrgi
28	Balai POM di Kendari	https://bit.ly/48xuTmP
29	Balai POM di Gorontalo	https://bit.ly/48wmXCg
30	Balai Besar POM di Manado	https://bit.ly/3Zy7rSh
31	Balai POM di Sofifi	https://bit.ly/3ETYlG2
32	Balai POM di Ambon	https://bit.ly/458G0jp
33	Balai POM di Manokwari	https://bit.ly/48qYHBl
34	Balai Besar POM di Jayapura	https://bit.ly/3Zycxhp
	Loka POM	
1	Loka POM di Kab. Aceh Selatan	https://bit.ly/3t9OWaZ
2	Loka POM di Kab. Aceh Tengah	https://bit.ly/3Zyd6b1
3	Loka POM di Kab. Toba	https://bit.ly/3rB5d8d
4	Loka POM di Kota Tanjung Balai	https://bit.ly/3PyBdBP
5	Loka POM di Kota Tanjung Pinang	https://bit.ly/3PsYuFv
6	Loka POM di Kota Sungai Penuh	https://bit.ly/3LC7Bme
7	Loka POM di Kota Payakumbuh	https://bit.ly/3LE1n53
8	Loka POM di Kab. Dharmasraya	https://bit.ly/3rvUs7d
9	Loka POM di Kab Indragiri Hulu	https://bit.ly/3tbe4ht
10	Loka POM di Kota Dumai	https://bit.ly/3PyCPLR
11	Loka POM di Kab. Rejang Lebong	https://bit.ly/3PRlleb
12	Loka POM di Kab. Belitung	https://bit.ly/3PRjOEX
13	Loka POM di Kota Lubuklinggau	https://bit.ly/3rB3wYp

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)	Tautan
14	Loka POM di Kab. Tulangbawang	https://bit.ly/458OCqj
15	Loka POM di Kab. Tangerang	https://bit.ly/48v3929
16	Loka POM di Kab. Bogor	https://bit.ly/3PAxEv0
17	Loka POM di Kota Tasikmalaya	https://bit.ly/3PPX5Kw
18	Loka POM di Kab. Banyumas	https://bit.ly/3ETcrHH
19	Loka POM di Kota Surakarta	https://bit.ly/46rNHCq
20	Loka POM di Kab. Kediri	https://bit.ly/3tgZlkU
21	Loka POM di Kab. Jember	https://bit.ly/3PQnpnQ
22	Loka POM di Kab. Sanggau	https://bit.ly/3Pvv0GP
23	Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat	https://bit.ly/3RyD1gO
24	Loka POM di Kab. Tanah Bumbu	https://bit.ly/48w275Y
25	Loka POM di Kab. Hulu Sungai Utara	https://bit.ly/3RAjmND
26	Loka POM di Kota Balikpapan	https://bit.ly/3LBx1jE
27	Loka POM di Kab. Buleleng	https://bit.ly/3LE3Uwi
28	Loka POM di Kab. Bima	https://bit.ly/3PsYeGx
29	Loka POM di Kab. Manggarai Barat	https://bit.ly/3rl8Nn4
30	Loka POM di Kab. Ende	https://bit.ly/46mBUVN
31	Loka POM di Kab. Banggai	https://bit.ly/468gn3q
32	Loka POM di Kota Baubau	https://bit.ly/3LBOTe9
33	Loka POM di Kota Palopo	https://bit.ly/3PyD6yn
34	Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe	https://bit.ly/3ESTkxu
35	Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar	https://bit.ly/3PVhxK8
36	Loka POM di Kab. Pulau Morotai	https://bit.ly/3t9ukj2
37	Loka POM di Kab. Sorong	https://bit.ly/3EToOnm
38	Loka POM di Kab. Mimika	https://bit.ly/48xgAin
39	Loka POM di Kab. Merauke	https://bit.ly/48rJeBj

C. Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

No.	UPP	Target 2022	Indeks 2022	Target 2023	Indeks 2023	Capaian 2023	Kenaikan/ Penurunan dari 2022
	IKM BPOM	**89.45**	**90.83**	**90.35**	**92.22**	**102.07%**	**1.39**
	UPP Pusat						
A	**Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif**	**88.00**	**89.04**	**89.00**	**89.94**	**101.06%**	**0.90**
B	**Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik**	**84.38**	**86.78**	**85.25**	**89.01**	**104.41%**	**2.23**
C	**Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan**	**85.00**	**86.86**	**86.00**	**87.98**	**102.30%**	**1.12**
D	**Sekretariat Utama**	**88.00**	**95.17**	**93.00**	**95.33**	**102.51%**	**0.16**
1	Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	-	-	-	84.92	*	*
2	Direktorat Registrasi Obat	86.00	87.35	87.00	90.22	103.70%	2.87
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	88.00	90.40	89.00	90.45	101.63%	0.05
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	90.00	90.73	91.00	92.94	102.13%	2.21
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	88.00	90.90	89.00	91.62	102.94%	0.72
6	Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	-	-	-	89.71	*	*
7	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	84.00	86.96	85.00	89.02	104.73%	2.06
8	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	88.00	88.83	89.00	91.33	102.62%	2.50
9	Direktorat Pengawasan Kosmetik	84.50	85.35	85.00	86.59	101.87%	1.24
10	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	81.00	92.44	82.00	93.28	113.76%	0.84

No.	UPP	Target 2022	Indeks 2022	Target 2023	Indeks 2023	Capaian 2023	Kenaikan/ Penurunan dari 2022
11	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	85.00	87.02	86.00	88.55	102.97%	1.53
12	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	85.00	85.58	86.00	86.60	100.70%	1.02
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	85.00	85.00	86.00	87.11	101.29%	2.11
14	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	85.00	87.51	86.00	88.84	103.30%	1.33
15	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	85.00	92.44	86.00	91.26	106.12%	-1.18
16	Biro Hukum dan Organisasi	88.00	95.17	89.00	95.33	107.11%	0.16
17	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	91.00	92.64	92.00	95.73	104.05%	3.09
18	Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan	-	-	-	88.43	*	*
	Balai Besar / Balai POM						
1	Balai Besar POM di Banda Aceh	96.00	91.93	97.00	97.80	100.82%	5.87
2	Balai Besar POM di Medan	92.00	94.64	93.00	92.42	99.38%	-2.22
3	Balai Besar POM di Padang	90.50	91.65	91.00	95.74	105.21%	4.09
4	Balai Besar POM di Pekanbaru	93.00	96.84	93.50	97.44	104.21%	0.60
5	Balai POM di Batam	89.00	87.16	90.00	95.29	105.88%	8.13
6	Balai POM di Jambi	89.00	93.83	90.00	95.57	106.19%	1.74
7	Balai POM di Bengkulu	95.00	95.23	96.00	96.62	100.65%	1.39
8	Balai POM di Pangkal Pinang	91.25	92.46	91.50	92.55	101.15%	0.09
9	Balai Besar POM di Palembang	92.00	90.93	92.50	94.45	102.11%	3.52
10	Balai Besar POM di Bandar Lampung	93.00	95.62	93.50	95.74	102.40%	0.12

No.	UPP	Target 2022	Indeks 2022	Target 2023	Indeks 2023	Capaian 2023	Kenaikan/ Penurunan dari 2022
11	Balai Besar POM di Serang	88.00	93.41	89.00	93.20	104.72%	-0.21
12	Balai Besar POM di Jakarta	91.00	96.03	92.00	96.03	104.38%	0.00
13	Balai Besar POM di Bandung	88.00	92.37	89.00	92.26	103.66%	-0.11
14	Balai Besar POM di Yogyakarta	90.00	91.85	90.50	96.94	107.12%	5.09
15	Balai Besar POM di Semarang	91.00	94.18	92.00	94.97	103.23%	0.79
16	Balai Besar POM di Surabaya	90.50	91.80	91.00	91.98	101.08%	0.18
17	Balai Besar POM di Pontianak	90.50	91.39	91.00	90.70	99.67%	-0.69
18	Balai Besar POM di Palangka Raya	92.00	93.50	93.00	96.72	104.00%	3.22
19	Balai Besar POM di Banjarmasin	91.00	94.28	91.50	94.99	103.81%	0.71
20	Balai Besar POM di Samarinda	88.00	87.65	89.00	93.30	104.83%	5.65
21	Balai POM di Tarakan	88.00	80.86	89.00	88.47	99.40%	7.61
22	Balai Besar POM di Denpasar	90.10	89.77	90.20	96.12	106.56%	6.35
23	Balai Besar POM di Mataram	93.00	99.49	94.00	98.09	104.35%	-1.40
24	Balai POM di Kupang	90.00	89.06	91.00	91.02	100.02%	1.96
25	Balai Besar POM di Makassar	93.00	91.90	93.50	94.90	101.50%	3.00
26	Balai POM di Mamuju	88.50	94.61	91.00	97.51	107.15%	2.90
27	Balai POM di Palu	92.00	92.09	93.00	94.68	101.81%	2.59
28	Balai POM di Kendari	91.00	94.49	92.00	95.36	103.65%	0.87
29	Balai POM di Gorontalo	93.00	93.66	94.00	97.12	103.32%	3.46

No.	UPP	Target 2022	Indeks 2022	Target 2023	Indeks 2023	Capaian 2023	Kenaikan/ Penurunan dari 2022
30	Balai Besar POM di Manado	91.00	95.44	92.00	99.05	107.66%	3.61
31	Balai POM di Sofifi	91.50	92.26	92.00	93.15	101.25%	0.89
32	Balai POM di Ambon	96.00	92.41	96.50	96.84	100.35%	4.43
33	Balai POM di Manokwari	99.00	99.33	99.00	99.26	100.26%	-0.07
34	Balai Besar POM di Jayapura	90.50	89.40	91.00	90.04	98.95%	0.64
	Loka POM						
1	Loka POM di Kab. Aceh Selatan	-	81.48	76.61 - 88.30	86.46	112.86%	4.98
2	Loka POM di Kab. Aceh Tengah	-	93.86	88.31 - 100.00	93.57	105.96%	-0.29
3	Loka POM di Kab. Toba	-	92.80	88.31 - 100.01	87.50	99.08%	-5.30
4	Loka POM di Kota Tanjung Balai	-	87.23	88.31 - 100.02	89.20	101.01%	1.97
5	Loka POM di Kota Tanjung Pinang	-	91.00	88.31 - 100.03	89.73	101.61%	-1.27
6	Loka POM di Kota Sungai Penuh	-	90.84	88.31 - 100.04	90.89	102.92%	0.05
7	Loka POM di Kota Payakumbuh	-	89.07	88.31 - 100.05	87.51	99.09%	-1.56
8	Loka POM di Kab. Dharmasraya	-	89.40	88.31 - 100.06	86.78	98.27%	-2.62
9	Loka POM di Kab Indragiri Hulu	-	96.42	88.31 - 100.07	93.07	105.39%	-3.35
10	Loka POM di Kota Dumai	84.00	92.96	88.31 - 100.08	91.44	103.54%	-1.52
11	Loka POM di Kab. Rejang Lebong	-	82.97	76.61 - 88.30	90.47	118.09%	7.50
12	Loka POM di Kab. Belitung	-	86.85	76.61 - 88.30	86.69	113.16%	-0.16
13	Loka POM di Kota Lubuklinggau	87.50	98.89	88.31 - 100.08	95.31	107.93%	-3.58

No.	UPP	Target 2022	Indeks 2022	Target 2023	Indeks 2023	Capaian 2023	Kenaikan/ Penurunan dari 2022
14	Loka POM di Kab. Tulangbawang	-	79.97	76.61 - 88.30	94.16	122.91%	14.19
15	Loka POM di Kab. Tangerang	88.00	88.37	88.31 - 100.08	92.02	104.20%	3.65
16	Loka POM di Kab. Bogor	88.00	88.17	88.31 - 100.08	89.30	101.12%	1.13
17	Loka POM di Kota Tasikmalaya	88.00	87.89	88.31 - 100.08	90.35	102.31%	2.46
18	Loka POM di Kab. Banyumas	-	91.66	88.31 - 100.08	90.50	102.48%	-1.16
19	Loka POM di Kota Surakarta	86.00	89.57	88.31 - 100.08	95.18	107.78%	5.61
20	Loka POM di Kab. Kediri	88.00	88.33	88.31 - 100.08	88.79	100.54%	0.46
21	Loka POM di Kab. Jember	88.00	91.03	88.31 - 100.08	90.11	102.04%	-0.92
22	Loka POM di Kab. Sanggau	-	82.39	76.61 - 88.30	92.44	120.66%	10.05
23	Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat	-	88.54	88.31 - 100.08	87.70	99.31%	-0.84
24	Loka POM di Kab. Tanah Bumbu	-	93.54	88.31 - 100.08	94.10	106.56%	0.56
25	Loka POM di Kab. Hulu Sungai Utara	-	83.61	76.61 - 88.30	94.91	123.89%	11.30
26	Loka POM di Kota Balikpapan	-	90.10	88.31 - 100.08	89.54	101.39%	-0.56
27	Loka POM di Kab. Buleleng	-	88.02	88.31 - 100.08	87.98	99.63%	-0.04
28	Loka POM di Kab. Bima	-	96.42	88.31 - 100.08	93.01	105.32%	-3.41
29	Loka POM di Kab. Manggarai Barat	-	88.63	88.31 - 100.08	82.46	93.38%	-6.17
30	Loka POM di Kab. Ende	87.00	85.96	76.61 - 88.30	89.16	116.38%	3.20
31	Loka POM di Kab. Banggai	-	90.57	88.31 - 100.08	86.05	97.44%	-4.52
32	Loka POM di Kota Baubau	90.00	83.17	76.61 - 88.30	93.05	121.46%	9.88

No.	UPP	Target 2022	Indeks 2022	Target 2023	Indeks 2023	Capaian 2023	Kenaikan/ Penurunan dari 2022
33	Loka POM di Kota Palopo	90.00	88.16	88.31 - 100.08	92.65	104.91%	4.49
34	Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe	-	97.53	88.31 - 100.08	91.60	103.73%	-5.93
35	Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar	90.00	93.95	88.31 - 100.08	89.71	101.59%	-4.24
36	Loka POM di Kab. Pulau Morotai	-	82.10	76.61 - 88.30	90.53	118.17%	8.43
37	Loka POM di Kab. Sorong	-	89.29	88.31 - 100.08	93.06	105.38%	3.77
38	Loka POM di Kab. Mimika	90.00	80.14	76.61 - 88.30	88.27	115.22%	8.13
39	Loka POM di Kab. Merauke	-	81.59	76.61 - 88.30	81.77	106.74%	0.18

Keterangan:

: Kategori Sangat Baik

: Kategori Baik

: Turun dari IKM 2022



BADAN POM

BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23