BADAN POM

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN



Jalan Percetakan Negara Nomor 23
Jakarta Pusat

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) adalah instansi pemerintah yang memiliki fungsi dan peran sebagai organisasi publik nonprofit dengan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam pemberian layanan publik kepada masyarakat, Badan POM melaksanakannya sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.

Sebagai tuntutan dari pentingnya pengawasan terhadap Obat dan Makanan, secara organisasi BPOM telah didukung oleh terbitnya Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan yang diikuti oleh Peraturan Kepala BPOM Nomor 26 Tahun 2017 sebagaimana telah diganti dengan Peraturan Badan POM Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPOM, yang didasari semangat penguatan BPOM. Hal ini berdampak antara lain pada perubahan Organisasi dan Tata Kelola, termsuk di dalamnya berupa perubahan nomenklatur dan fungsi-fungsi unit kerja yang melakukan pelayanan publik.

Salah satu misi Badan POM pada Renstra 2020 – 2024 yaitu Pengelolaan pemerintah yang bersih, efektif, dan terpercaya untuk memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan, sejalan dengan misi presiden ke-8 Pengelolaan pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya. Hal ini dituangkan pula dalam sasaran strategis Badan POM yakni Meningkatnya efektivitas pengawasan dan pelayanan publik obat dan makanan, di mana salah satu indikator ukuran keberhasilan peningkatan efektivitas pelayanan publik adalah hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Tahun 2021 sendiri merupakan tahun yang penuh dengan tantangan, karena dunia masih menghadapi pandemi virus Corona-19. Namun demikian, aparat birokrasi tetap dituntut untuk beradaptasi dan berinovasi dalam memberikan pelayanan publik secara optimal. Penerapan cara kerja baru dengan *flexible working* harrus tetap produktif, dengan mengoptimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam praktik tata kelola pemerintahan.

Tahun 2021 ini, Inspektorat Utama BPOM melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Pusat dan Balai). Survei dilakukan terhadap 15

(lima belas) Unit Pelayanan Pusat, 33 (tiga puluh tiga) Unit Pelaksana Teknis BB/BPOM dan 15 (lima belas) Unit Pelaksana Teknis Loka POM yang memberikan layanan kepada masyarakat. Responden dalam survei ini adalah pengguna layanan dan berinteraksi secara langsung dengan unit pelayanan publik di BPOM. Seperti diketahui, Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 diharapkan mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik BPOM dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPOM. Terhadap adanya kesenjangan antara kualitas dan harapan pelayanan diharapkan dilakukan tindak lanjut perbaikan sesuai prioritas masing– masing unit pelayanan publik. Dengan demikian, harapan Presiden bahwa tidak ada lagi pola pikir lama, harus berubah membangun nilai-nilai baru dalam bekerja dan cepat beradaptasi pada perkembangan zaman dapat diwujudkan.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 ini. Pelaksanaan survei dan laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 tentunya masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik positif dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Kami mengharapkan laporan ini bermanfaat bagi seluruh pihak di lingkungan BPOM dan para pemangku kepentingan BPOM.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, November 2021
Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan,

Dr. Penny K. Lukito., MCP

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI iv
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
C. Maksud dan Tujuan 2
BAB II 3
DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN POM 3
TAHUN 2021 3
A. Gambaran Umum 3
B. Karakteristik Responden Badan POM 6
1. Jumlah Responden 6
2. Profil Responden 7
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM 9
4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan 9
5. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan 11
6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan dan Per Unsur pelayanan 13
BAB III 16
HASIL & RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK 16
BAB IV 48
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 48
A. Kesimpulan 48
B. Rekomendasi 50
LAMPIRAN I 51
HASIL OLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA SATUAN KERJA ESELON I 51
1. Hasil SKM Sekretariat Utama 51
2. Hasil SKM Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif 52
3. Hasil SKM Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik 53
4. Hasil SKM Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan 54
LAMPIRAN II 55
HASIL OLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK BADAN POM 55

1. Hasil SKM Biro Hukum dan Organisasi 55
2. Hasil SKM Direktorat Registrasi Obat 59
3. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor 74
4. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor 78
5. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif 80
6. Hasil SKM Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik 84
7. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan 87
8. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Kosmetik 90
9. Hasil SKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik 94
10. Hasil SKM Direktorat Standardisasi Pangan Olahan 96
11. Hasil SKM Direktorat Registrasi Pangan Olahan 101
12. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan 104
13. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan 110
14. Hasil SKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan 113
15. Hasil SKM Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional 117
16. Hasil SKM BBPOM di Banda Aceh 119
17. Hasil SKM BBPOM di Medan 121
18. Hasil SKM BBPOM di Padang 124
19. Hasil SKM BBPOM di Pekanbaru 126
20. Hasil SKM BBPOM di Palembang 128
21. Hasil SKM BBPOM di Bandar Lampung 129
22. Hasil SKM BBPOM di Jakarta 131
23. Hasil SKM BBPOM di Bandung 133
24. Hasil SKM BBPOM di Semarang 134
25. Hasil SKM BBPOM di Yogyakarta 140
26. Hasil SKM BBPOM di Surabaya 144
27. Hasil SKM BBPOM di Serang 149
28. Hasil SKM BBPOM di Denpasar 153
29. Hasil SKM BBPOM di Mataram 158

30. Hasil SKM BBPOM di Pontianak 161
31. Hasil SKM BBPOM di Palangka Raya 163
32. Hasil SKM BBPOM di Banjarmasin 164
33. Hasil SKM BBPOM di Samarinda 166
34. Hasil SKM BBPOM di Manado 169
35. Hasil SKM BBPOM di Makassar 171
36. Hasil SKM BBPOM di Jayapura 174
37. Hasil SKM BPOM di Jambi 176
38. Hasil SKM BPOM di Bengkulu 179
39. Hasil SKM BPOM di Batam 180
40. Hasil SKM BPOM di Kupang 183
41. Hasil SKM BPOM di Palu 186
42. Hasil SKM BPOM di Kendari 187
43. Hasil SKM BPOM di Ambon 190
44. Hasil SKM BPOM di Pangkalpinang 191
45. Hasil SKM BPOM di Gorontalo 193
46. Hasil SKM BPOM di Manokwari 195
47. Hasil SKM BPOM di Mamuju 197
48. Hasil SKM BPOM di Sofifi 198
49. Hasil SKM Loka POM di Kota Lubuk Linggau 199
50. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Banyumas 201
51. Hasil SKM Loka POM di Kota Baubau 202
52. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Bogor 203
53. Hasil SKM Loka POM di Kota Dumai 204
54. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Ende 205
55. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Jember 208
56. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Kediri 210
57. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Mimika 211
58. Hasil SKM Loka POM di Kota Surakarta 212
59. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Tangerang 216
60. Hasil SKM Loka POM di Kota Tarakan 220
61. Hasil SKM Loka POM di Kota Tasikmalaya 221
62. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar 222

63. Hasil SKM Loka POM di Kota Palopo 224
LAMPIRAN III 226
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021 MELALUI APLIKASI SAPAAPIP 226

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pengawas Obat dan Makanan, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diterima, yaitu melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 di lingkup Badan Pengawas Obat dan Makanan. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

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

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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
DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN POM TAHUN 2021

A. Gambaran Umum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan dilakukan secara online melalui aplikasi SAPA APIP (https://sapaapip.pom.go.id) oleh seluruh Unit Pelayanan Publik (UPP) di lingkungan Badan POM sebanyak 63 UPP, yaitu:

a. Unit Pelayanan Publik di lingkungan Badan POM Pusat
   1) Biro Hubungan Hukum dan Organisasi
   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 Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik;
   7) Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan;
   8) Direktorat Pengawasan Kosmetik;
   9) Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
   10) Direktorat Standardisasi Pangan Olahan;
   11) Direktorat Registrasi Pangan Olahan;
   12) Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan
   13) Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan
   14) Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan;
   15) Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional;

b. Unit Pelayanan Publik pada Balai Besar/Balai POM
   1) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh;
   2) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan
   3) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang

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

c. Unit Pelayanan Publik pada Loka Pengawas Obat dan Makanan (Loka POM)
1) Loka POM di Kota Lubuk Linggau
2) Loka POM di Kabupaten Banyumas

3) Loka POM di Kota Baubau
4) Loka POM di Kabupaten Bogor
5) Loka POM di Kota Dumai
6) Loka POM di Kabupaten Ende
7) Loka POM di Kabupaten Jember
8) Loka POM di Kabupaten Kediri
9) Loka POM di Kabupaten Mimika
10) Loka POM di Kota Surakarta
11) Loka POM di Kabupaten Tangerang
12) Loka POM di Kota Tarakan
13) Loka POM di Kota Tasikmalaya
14) Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar
15) Loka POM di Kota Palopo

Survei dimulai dari tanggal 18 Februari 2021 s.d. 14 Juni 2021 dan dilakukan terhadap seluruh jenis pelayanan publik pada tiap UPP serta dilakukan pemantauan terhadap pelaksanaan SKM tahun 2021 melalui:

1. Surat Inspektur I nomor I.06.08.71.711.02.21.05 tanggal 18 Februari 2021 perihal Penyampaian Jadwal, Data Responden dan Link Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Serta Monitoring dan Evaluasi Data SKM Tahun 2021 secara Mandiri;
2. Surat Inspektur I nomor PI.06.08.71.711.04.21.24 tanggal 21 April 2021 perihal Hasil Monitoring Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021;
3. Surat Inspektur I nomor PI.06.08.71.714.05.21.15 tanggal 7 Mei 2021 perihal Hasil Monitoring Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021;
4. Surat Inspektur I nomor B-PI.06.07.71.06.21.09 tanggal 7 Juni 2021 perihal Hasil Monitoring Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021; dan
5. Surat Inspektur Utama nomor B - PI.06.07.07.06.21.47 tanggal 29 Juni 2021 perihal Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 dan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM Tahun 2020.

Seluruh Unit Pelayanan Publik di lingkungan Badan POM telah selesai melaksanakan survei dan menyampaikan rencana tindak lanjut terhadap aspek prioritas yaitu 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah.

B. Karakteristik Responden Badan POM

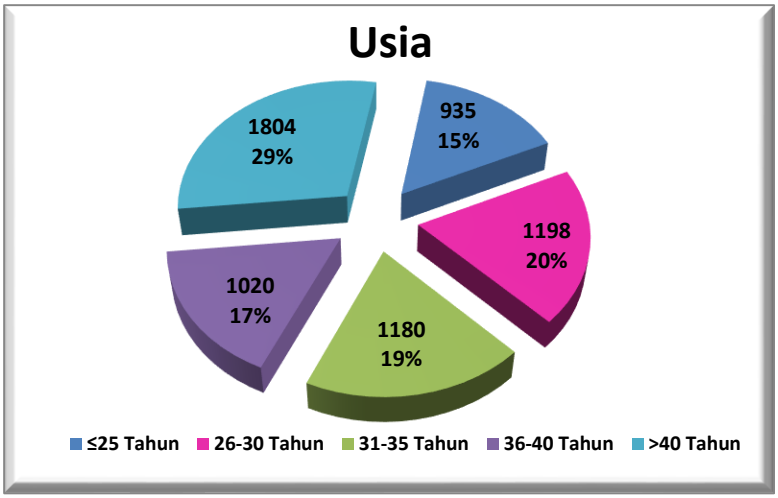
1. Jumlah Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan unit pelayanan Badan POM sebanyak 6.137 orang yang terbagi ke dalam 63 (enam puluh) unit pelayanan, Rincian jumlah responden per unit pelayanan sebagai berikut:

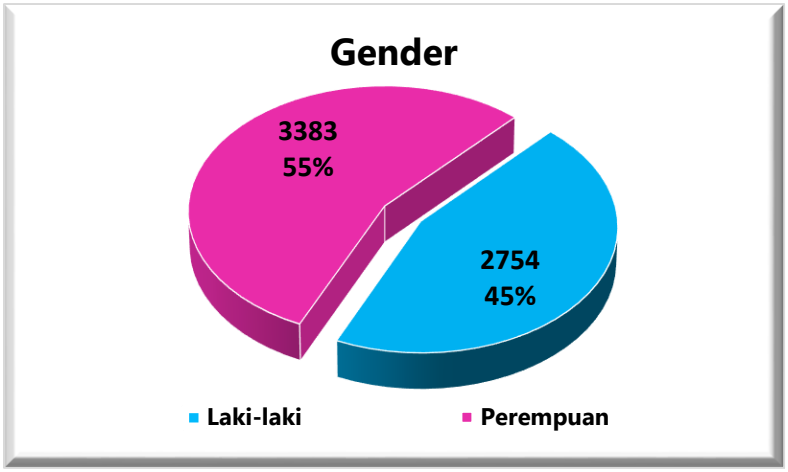
No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
1	Biro Hukum dan Organisasi	356
2	Direktorat Registrasi Obat	157
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	39
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	48
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	60
6	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	418
7	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	131
8	Direktorat Pengawasan Kosmetik	281
9	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	10
10	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	174
11	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	263
12	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	199
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	12
14	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	12
15	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	37
16	Balai Besar POM di Banda Aceh	80
17	Balai Besar POM di Medan	59
18	Balai Besar POM di Padang	82
19	Balai Besar POM di Pekanbaru	124
20	Balai Besar POM di Palembang	57
21	Balai Besar POM di Bandar Lampung	46
22	Balai Besar POM di Jakarta	188
23	Balai Besar POM di Bandung	225
24	Balai Besar POM di Semarang	183
25	Balai Besar POM di Yogyakarta	240
26	Balai Besar POM di Surabaya	359
27	Balai Besar POM di Serang	128
28	Balai Besar POM di Denpasar	174
29	Balai Besar POM di Mataram	43
30	Balai Besar POM di Pontianak	34
31	Balai Besar POM di Palangka Raya	45
32	Balai Besar POM di Banjarmasin	64
33	Balai Besar POM di Samarinda	86
34	Balai Besar POM di Manado	58
35	Balai Besar POM di Makassar	122
36	Balai Besar POM di Jayapura	41
37	Balai POM di Jambi	64

No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
38	Balai POM di Bengkulu	51
39	Balai POM di Batam	78
40	Balai POM di Kupang	118
41	Balai POM di Palu	59
42	Balai POM di Kendari	97
43	Balai POM di Ambon	49
44	Balai POM di Pangkalpinang	41
45	Balai POM di Gorontalo	50
46	Balai POM di Manokwari	52
47	Balai POM di Mamuju	14
48	Balai POM di Sofifi	24
49	Loka POM di Kota Lubuk Linggau	15
50	Loka POM di Kabupaten Banyumas	75
51	Loka POM di Kota Baubau	27
52	Loka POM di Kabupaten Bogor	94
53	Loka POM di Kota Dumai	21
54	Loka POM di Kabupaten Ende	20
55	Loka POM di Kabupaten Jember	93
56	Loka POM di Kabupaten Kediri	129
57	Loka POM di Kabupaten Mimika	4
58	Loka POM di Kota Surakarta	93
59	Loka POM di Kabupaten Tangerang	129
60	Loka POM di Kota Tarakan	40
61	Loka POM di Kota Tasikmalaya	44
62	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	5
63	Loka POM di Kota Palopo	16
Total		**6.137**

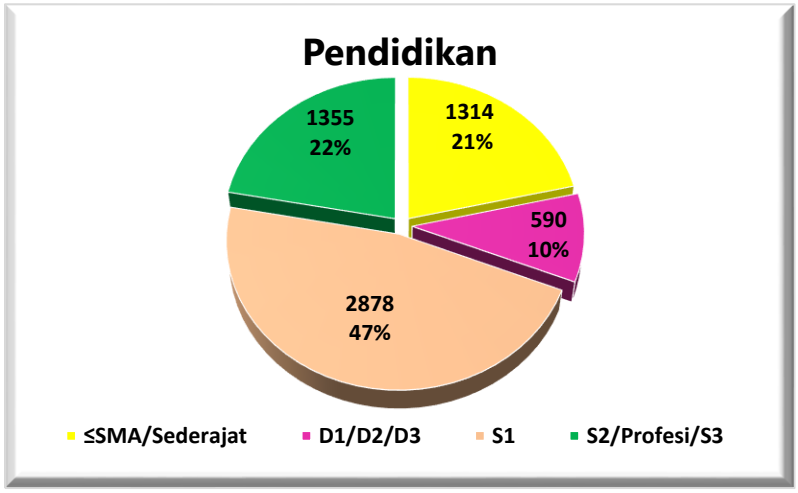
2. Profil Responden



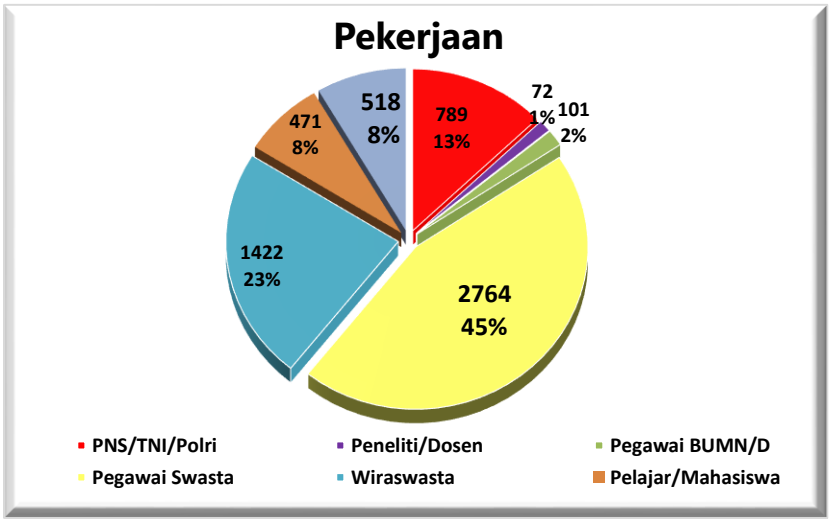
Profil Kelompok Usia Responden



Profil Preferensi Gender Responden



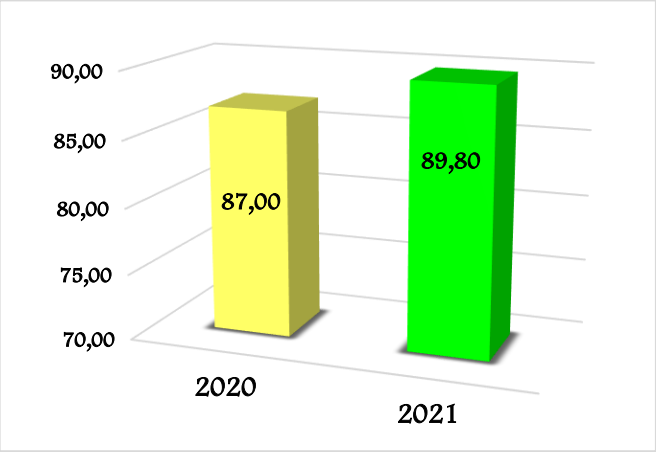
Profil Kelompok Pendidikan Responden



Profil Kelompok Pekerjaan Responden

3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan POM Tahun 2021 dengan total **6.137** responden pada 15 (lima belas) unit kerja di lingkungan Badan POM Pusat, 33 (tiga puluh tiga) Balai Besar/Balai POM dan 15 (lima belas) Loka Pengawas Obat dan Makanan, menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **89,80** (delapan puluh sembilan koma delapan puluh) atau mencapai **101,51%** dari target nilai yang telah ditetapkan sebesar 88,46. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Badan POM Pusat mendapatkan kategori **A** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Sangat Baik.** Perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Badan POM tahun 2020 dan tahun 2021 disajikan pada grafik berikut:



4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan	Unsur	2020	2021	Naik/ Turun
Nilai SKM Unit Pelayanan Pusat				
Persyaratan	U1	81,03	85,54	4,51
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2	82,31	86,58	4,27
Waktu Penyelesaian	U3	81,32	85,55	4,23
Biaya/Tarif	U4	86,15	85,55	-0,60
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	83,64	87,87	4,23
Kompetensi Pelaksana	U6	84,49	89,31	4,82
Perilaku Pelaksana	U7	87,80	92,10	4,30
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	82,94	87,60	4,66
Sarana dan Prasarana	U9	81,49	86,51	5,02

Unsur Pelayanan	Unsur	2020	2021	Naik/ Turun
Nilai SKM Unit Pelayanan Balai Besar/Balai POM				
Persyaratan	U1	87,79	90,65	2,86
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2	88,15	90,67	2,52
Waktu Penyelesaian	U3	88,68	91,28	2,60
Biaya/Tarif	U4	89,31	91,28	1,97
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	88,82	91,21	2,39
Kompetensi Pelaksana	U6	90,98	92,99	2,01
Perilaku Pelaksana	U7	92,96	94,17	1,21
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	90,54	92,39	1,85
Sarana dan Prasarana	U9	87,85	90,40	2,55
Nilai SKM Unit Pelayanan Loka POM*				
Persyaratan	U1	-	85,18	-
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2	-	85,57	-
Waktu Penyelesaian	U3	-	86,62	-
Biaya/Tarif	U4	-	86,62	-
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	-	86,52	-
Kompetensi Pelaksana	U6	-	88,92	-
Perilaku Pelaksana	U7	-	91,10	-
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	-	88,28	-
Sarana dan Prasarana	U9	-	84,20	-
Nilai SKM Badan POM				
Persyaratan	U1	85,02	88,13	3,11
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2	85,75	88,56	2,81
Waktu Penyelesaian	U3	85,68	88,62	2,94
Biaya/Tarif	U4	88,00	90,80	2,80
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	86,69	89,45	2,76
Kompetensi Pelaksana	U6	88,32	91,14	2,82
Perilaku Pelaksana	U7	90,87	93,00	2,13
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U8	87,44	90,15	2,71
Sarana dan Prasarana	U9	85,28	88,34	3,06

Keterangan:

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

*) = Unit layanan baru melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2021

5. Perbandingan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan

Unit Pelayanan	Nilai SKM 2020	Nilai SKM 2021	Naik/ Turun	Target 2021	Capaian Target (%)
Nilai SKM Unit Pelayanan Pusat	**83,46**	**87,95**	**4,49**	**85,27**	**103,14**
Sekretariat Utama	**85,30**	**93,38**	**8,08**	**87,00**	**107,33**
Biro Hukum dan Organisasi	85,30	93,38	8,08	87,00	107,33
Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	**84,47**	**89,11**	**4,64**	**87,00**	**102,43**
Dit. Registrasi Obat	82,37	88,54	6,17	85,00	104,16
Dit. Pengawasan Produksi Obat, NPP	85,16	88,27	3,11	87,00	101,46
Dit. Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, NPP	88,01	90,26	2,25	89,00	101,42
Dit. Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	85,30	90,23	4,93	87,00	103,71
Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	**82,58**	**85,23**	**2,65**	**83,50**	**102,07**
Dit. Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	81,36	84,69	3,33	83,00	102,04
Dit. Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	86,07	88,24	2,17	87,00	101,43
Dit. Pengawasan Kosmetik	83,63	84,74	1,11	84,00	100,99
Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik*	-	79,32	-	80,00	99,15
Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan	**82,63**	**87,70**	**5,07**	**84,00**	**104,40**
Dit. Standardisasi Pangan Olahan	83,88	89,29	5,41	84,00	106,30
Dit. Registrasi Pangan Olahan	82,60	84,09	1,49	84,00	100,11
Dit. Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	80,85	91,08	10,23	84,00	108,43
Dit. Pengawasan Produksi Pangan Olahan	89,40	87,50	-1,90	84,00	104,17
Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	86,90	88,01	1,11	84,00	104,77
Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	89,51	92,66	3,15	90,00	102,96
Nilai SKM Unit Pelayanan BB/BPOM	**89,45**	**91,73**	**2,28**	**90,61**	**101,74**
Balai Besar POM di Banda Aceh	93,44	94,00	0,56	95,00	99,40
Balai Besar POM di Medan	89,87	92,93	3,06	91,00	102,12
Balai Besar POM di Padang	89,97	93,13	3,16	90,50	102,91
Balai Besar POM di Pekanbaru	92,00	92,89	0,89	92,50	100,42
Balai Besar POM di Palembang	91,74	92,21	0,47	91,75	100,50
Balai Besar POM di Bandar Lampung	92,08	94,32	2,24	92,50	101,97
Balai Besar POM di Jakarta	88,19	95,61	7,42	90,00	106,23
Balai Besar POM di Bandung	85,91	93,27	7,36	87,00	107,21
Balai Besar POM di Semarang	88,11	91,84	3,73	90,00	102,04
Balai Besar POM di Yogyakarta	89,10	91,28	2,18	89,50	101,99
Balai Besar POM di Surabaya	91,50	91,72	0,22	90,00	101,91
Balai Besar POM di Serang	85,51	88,16	2,65	86,00	102,51
Balai Besar POM di Denpasar	89,28	89,56	0,28	90,00	99,51
Balai Besar POM di Mataram	90,51	93,60	3,09	92,00	101,74

Unit Pelayanan	Nilai SKM 2020	Nilai SKM 2021	Naik/ Turun	Target 2021	Capaian Target (%)
Balai Besar POM di Pontianak	89,32	90,70	1,38	90,00	100,89
Balai Besar POM di Palangka Raya	89,40	91,77	2,37	91,00	100,85
Balai Besar POM di Banjarmasin	89,18	91,99	2,81	90,00	102,21
Balai Besar POM di Samarinda	85,16	86,90	1,74	87,00	100,06
Balai Besar POM di Manado	88,12	94,76	6,64	90,00	105,29
Balai Besar POM di Makassar	93,31	92,04	-1,27	90,00	102,27
Balai Besar POM di Jayapura	88,20	91,76	3,56	89,50	102,53
Balai POM di Jambi	86,02	92,28	6,26	88,00	104,86
Balai POM di Bengkulu	92,14	90,53	-1,61	94,00	96,31
Balai POM di Batam	86,69	88,23	1,54	88,00	100,26
Balai POM di Kupang	87,02	89,99	2,97	89,00	101,11
Balai POM di Palu	89,08	90,98	1,90	91,00	99,98
Balai POM di Kendari	88,54	90,25	1,71	90,00	100,28
Balai POM di Ambon	94,99	89,48	-5,51	95,50	93,70
Balai POM di Pangkalpinang	90,83	92,01	1,18	91,00	101,11
Balai POM di Gorontalo	91,47	94,52	3,05	92,00	102,74
Balai POM di Manokwari	99,09	92,28	-6,81	99,00	93,21
Balai POM di Mamuju	82,92	89,59	6,67	86,75	103,27
Balai POM di Sofifi	90,43	88,73	-1,70	91,00	97,51
Nilai SKM Unit Pelayanan Loka POM	-	**87,05**	-	**86,93**	**100,13**
Loka POM di Kota Lubuk Linggau*	-	93,46	-	87,00	107,43
Loka POM di Kabupaten Banyumas*	-	89,31	-	89,00	100,35
Loka POM di Kota Baubau*	-	83,42	-	89,00	93,73
Loka POM di Kabupaten Bogor*	-	87,48	-	87,00	100,55
Loka POM di Kota Dumai*	-	89,39	-	83,00	107,70
Loka POM di Kabupaten Ende*	-	88,02	-	85,00	103,55
Loka POM di Kabupaten Jember*	-	86,86	-	86,00	101,00
Loka POM di Kabupaten Kediri*	-	87,09	-	87,00	100,10
Loka POM di Kabupaten Mimika*	-	91,67	-	89,00	103,00
Loka POM di Kota Surakarta*	-	85,74	-	85,00	100,87
Loka POM di Kabupaten Tangerang*	-	86,14	-	86,00	100,16
Loka POM di Kota Tarakan*	-	85,26	-	87,00	98,00
Loka POM di Kota Tasikmalaya*	-	87,44	-	86,00	101,67
Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar*	-	89,14	-	89,00	100,16
Loka POM di Kota Palopo*	-	87,27	-	89,00	98,06
Nilai SKM Badan POM	**87,00**	**89,80**	**2,80**	**88,46**	**101,51**

Keterangan:

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

*) = Unit layanan baru melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2021

6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan dan Per Unsur pelayanan

No,	Unit Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Indeks
Sekretariat Utama		92,98	93,07	93,15	93,40	92,93	93,16	96,86	92,32	92,56	**93,38**
1	Biro Hukum dan Organisasi	92,98	93,07	93,15	93,40	92,93	93,16	96,86	92,32	92,56	**93,38**
Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif		86,29	88,10	87,41	93,09	88,87	90,46	92,54	87,83	87,39	**89,11**
2	Dit. Registrasi Obat	85,35	87,15	86,55	92,89	87,90	90,76	93,10	86,41	86,73	**88,54**
3	Dit. Pengawasan Produksi Obat, NPP	81,62	86,75	85,47	94,44	88,03	90,60	92,74	89,32	85,47	**88,27**
4	Dit. Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, NPP	88,54	90,28	89,47	92,71	90,28	90,63	92,01	88,54	89,93	**90,26**
5	Dit. Pengawasan KMEI, ONPP dan Zat Adiktif	90,00	89,72	89,26	93,06	90,83	89,44	91,39	90,00	88,33	**90,23**
Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik		82,72	83,59	81,30	89,21	85,50	86,94	89,70	84,80	83,29	**85,23**
6	Dit. Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	82,62	83,57	78,68	89,79	84,65	86,12	89,71	83,97	83,13	**84,69**
7	Dit. Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	85,50	87,15	87,02	90,33	88,55	90,08	92,11	86,90	86,51	**88,24**
8	Dit., Pengawasan Kosmetik	81,97	82,33	82,62	88,14	85,35	86,95	88,73	85,23	82,15	**84,83**
9	Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	71,67	73,33	78,89	80,00	85,00	80,00	85,00	80,00	80,00	**79,32**
Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan		84,27	85,76	85,70	89,32	87,40	89,47	92,25	88,33	86,82	**87,70**
10	Dit. Standardisasi Pangan Olahan	86,69	88,41	89,24	89,94	88,89	90,33	93,77	90,13	86,21	**89,29**
11	Dit. Registrasi Pangan Olahan	78,01	79,97	80,02	85,93	83,40	87,39	91,32	85,74	85,04	**84,09**
12	Dit. Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	90,37	90,95	90,12	93,22	91,54	91,29	92,21	90,12	89,87	**91,08**
13	Dit. Pengawasan Produksi Pangan Olahan	83,33	86,11	87,50	90,28	87,50	90,28	88,89	87,50	86,11	**87,50**
14	Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	86,11	87,50	83,80	88,89	84,72	91,67	94,44	90,28	84,72	**88,01**
15	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	94,59	94,14	91,14	93,69	93,24	93,69	94,14	90,54	88,74	**92,66**
16	Balai Besar POM di Banda Aceh	93,33	93,75	94,03	94,17	93,54	95,42	96,46	95,42	93,75	**94,43**
17	Balai Besar POM di Medan	92,09	93,50	92,00	93,50	93,22	93,50	93,22	92,94	92,37	**92,93**
18	Balai Besar POM di Padang	92,07	93,09	92,07	92,07	91,46	95,33	96,75	92,89	92,48	**93,13**
19	Balai Besar POM di Pekanbaru	92,34	91,40	92,43	92,61	92,34	94,76	95,16	93,68	91,26	**92,89**
20	Balai Besar POM di Palembang	89,47	90,06	91,62	92,11	92,40	94,44	94,74	94,15	90,94	**92,21**
21	Balai Besar POM di Bandar Lampung	93,84	92,75	90,94	93,84	94,93	94,57	95,65	96,74	95,65	**94,32**
22	Balai Besar POM di Jakarta	95,30	94,24	95,45	95,74	95,30	96,19	96,81	96,10	95,39	**95,61**
23	Balai Besar POM di Bandung	91,19	90,81	93,43	93,11	91,48	95,48	97,11	94,15	92,67	**93,27**
24	Balai Besar POM di Semarang	91,62	91,71	90,80	91,53	91,26	92,71	94,72	92,44	89,80	**91,84**

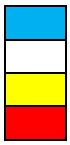
No,	Unit Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Indeks
25	Balai Besar POM di Yogyakarta	90,56	89,79	90,51	91,04	90,97	92,22	93,61	92,22	90,63	**91,28**
26	Balai Besar POM di Surabaya	90,90	91,41	91,16	92,71	91,92	92,34	92,53	91,55	90,95	**91,72**
27	Balai Besar POM di Serang	86,07	85,16	87,80	88,80	88,54	90,49	91,28	88,54	86,72	**88,16**
28	Balai Besar POM di Denpasar	86,69	88,22	89,43	89,37	89,37	91,28	92,43	91,09	88,12	**89,56**
29	Balai Besar POM di Mataram	93,41	93,41	91,60	93,80	91,86	94,19	95,74	95,35	93,02	**93,60**
30	Balai Besar POM di Pontianak	90,69	89,71	90,69	89,71	88,73	92,16	96,08	90,20	89,22	**90,80**
31	Balai Besar POM di Palangka Raya	90,74	90,74	92,22	91,85	91,48	93,33	94,81	90,74	90,00	**91,77**
32	Balai Besar POM di Banjarmasin	90,89	92,19	92,27	91,41	91,41	93,49	95,05	93,23	88,02	**91,99**
33	Balai Besar POM di Samarinda	86,24	85,85	86,18	87,98	86,05	88,18	90,31	88,76	83,91	**87,05**
34	Balai Besar POM di Manado	93,10	92,53	94,83	95,98	95,40	95,11	97,41	95,11	93,39	**94,76**
35	Balai Besar POM di Makassar	89,07	90,16	92,30	92,49	90,71	94,40	95,90	93,31	90,03	**92,04**
36	Balai Besar POM di Jayapura	91,46	90,65	90,92	91,87	90,24	91,87	95,12	92,28	91,46	**91,76**
37	Balai POM di Jambi	93,23	92,19	92,01	91,67	92,45	93,49	93,75	91,41	90,36	**92,28**
38	Balai POM di Bengkulu	90,20	90,20	90,63	90,52	90,52	90,85	91,83	90,85	89,22	**90,53**
39	Balai POM di Batam	86,32	87,18	88,32	88,89	87,39	88,68	90,81	89,53	86,97	**88,23**
40	Balai POM di Kupang	89,12	89,41	90,02	89,69	88,42	90,82	93,50	91,53	87,43	**89,99**
41	Balai POM di Palu	89,83	91,81	90,87	93,50	92,09	91,53	91,53	88,42	89,27	**90,98**
42	Balai POM di Kendari	89,18	89,69	88,72	89,00	90,03	92,61	94,16	91,41	87,46	**90,25**
43	Balai POM di Ambon	88,44	88,44	90,02	87,76	89,80	91,50	91,16	90,82	87,41	**89,48**
44	Balai POM di Pangkalpinang	92,28	90,65	91,06	92,28	89,02	95,12	96,34	92,68	88,62	**92,01**
45	Balai POM di Gorontalo	93,67	93,33	94,00	95,33	94,00	96,00	96,00	94,00	94,33	**94,52**
46	Balai POM di Manokwari	91,99	91,99	91,45	92,95	91,35	92,95	94,23	92,95	90,71	**92,28**
47	Balai POM di Mamuju	91,67	91,67	89,68	88,10	88,10	88,10	90,48	90,48	88,10	**89,59**
48	Balai POM di Sofifi	88,89	85,42	88,89	88,89	88,89	89,58	90,97	90,97	86,11	**88,73**
49	Loka POM di Kota Lubuk Linggau	93,33	97,78	94,44	96,67	91,11	91,11	94,44	93,33	88,89	**93,46**
50	Loka POM di Kabupaten Banyumas	87,11	86,44	89,11	89,78	89,56	90,89	92,22	90,00	88,67	**89,31**
51	Loka POM di Kota Baubau	76,54	79,01	82,92	88,89	81,48	85,19	87,65	88,89	80,25	**83,42**
52	Loka POM di Kabupaten Bogor	86,88	87,41	88,42	87,23	85,99	90,43	93,62	88,83	78,55	**87,48**
53	Loka POM di Kota Dumai	84,13	82,54	91,80	88,89	91,27	92,06	92,06	92,86	88,89	**89,39**
54	Loka POM di Kabupaten Ende	84,17	85,00	88,06	86,67	89,17	90,83	95,00	90,00	83,33	**88,02**
55	Loka POM di Kabupaten Jember	84,95	85,66	86,02	85,66	86,74	88,17	92,47	87,46	84,59	**86,86**
56	Loka POM di Kabupaten Kediri	85,79	86,95	87,17	87,47	86,95	87,98	88,50	86,43	86,56	**87,09**
57	Loka POM di Kabupaten Mimika	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	**91,67**
58	Loka POM di Kota Surakarta	84,05	84,41	84,23	85,13	83,69	87,99	91,58	87,28	83,33	**85,74**
59	Loka POM di Kabupaten Tangerang	84,37	83,46	84,84	85,79	85,92	88,89	89,92	87,73	84,37	**86,14**
60	Loka POM di Kota Tarakan	81,67	85,00	84,86	84,58	84,17	86,25	88,75	88,75	83,33	**85,26**
61	Loka POM di Kota Tasikmalaya	87,12	85,61	85,86	88,26	88,26	89,39	90,91	88,64	82,95	**87,44**
62	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	93,33	86,67	88,89	90,00	86,67	90,00	93,33	93,33	80,00	**89,14**
63	Loka POM di Kota Palopo	84,38	86,46	86,46	88,54	86,46	90,63	92,71	88,54	81,25	**87,27**

Keterangan :

U1 : Persyaratan pelayanan

U6 : Kompetensi Pelaksana

U2 : Prosedur pelayanan
U3 : Waktu Penyelesaian
U4 : Biaya/ Tarif
U5 : Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Pelayanan
U7 : Perilaku Pelaksana
U8 : Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan
U9 : Sarana dan Prasarana



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

BAB III

HASIL & RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Biro Hukum dan Organisasi	93,38	A (Sangat Baik)	356	Online	1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Pembentukan dan Penetapan Tim Pengelola SP4N-LAPOR BPOM Tahun 2021. b. Melakukan reviu Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan
						2. Persyaratan dan Prosedur	a. Melakukan publikasi/sosialisasi Standar Pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui berbagai media. b. Melakukan Forum Konsultasi Publik terkait Standar Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
						3. Sarana dan Prasarana	Berkoordinasi dengan Pusat Data dan informasi Obat dan Makanan terkait: a. Pengembangan aplikasi Contact Center HALOBPOM berupa integrasi dengan media layanan whatsapp dan media sosial. b. Pemutakhiran Alat Pengolahan Data (APD) berupa laptop bagi petugas pengelola Contact Center HALOBPOM c. Perubahan *Interactive Voice Response* (IVR) untuk mempersingkat waktu tunggu layanan
						4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	a. Meningkatkan penyelesaian layanan informasi dan pengaduan secara tuntas melalui peningkatan koordinasi dan memperkuat engagement dengan Tim Pengelola pengaduan unit teknis b. Pemutakhiran informasi pada Knowledge Base Contact Center (KBCC) sebagai acuan petugas pelayanan.
2	Direktorat Registrasi Obat	88,54	A (Sangat Baik)	157	Online	1. Persyaratan	a. Sosialisasi terkait persyaratan SAS bagi pelaku usaha khususnya untuk aspek: pengajuan SAS, HS Code di SAS, dan timeline SAS Sudah melakukan sosialisasi mengenai pedoman pelaksanaan uji klinik dan pedoman mengenai pemasukan obat jalur khusus (SAS) pada tanggal 8 Oktober 2021 b. Sosialisasi/Workshop tentang *Drug Master File* (DMF) dan ketentuan teknisnya

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							Sudah melakukan sosialisasi/ workshop DMF kepada pelaku usaha di Bekasi pada 1-2 Juni 2021
						2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Adanya komunikasi dengan pihak asosiasi industri farmasi dan pelaksanaan desk konsultasi yang lebih intensif b. Komunikasi langsung dengan evaluator dan mendapatkan nomor HP evaluator. Pencantuman nama evaluator pada lembar tambahan data c. Penyamaan persepsi di evaluator terhadap penilaian berkas registrasi d. Penambahan evaluator untuk mempercepat proses registrasi Telah dilakukan Tindak lanjut berupa: a. Melakukan desk konsultasi registrasi obat yang bekerja sama dengan pihak asosiasi industri farmasi. Desk Konsul telah dilaksanakan: • Bekasi: 1-5 Maret 2021 • Jakarta: 25-31 Maret 2021 • Semarang: 21-25 Juni 2021 • Banten: 30 - 3 September 2021 • Bandung: 26 - 30 September 2021 • Bandung: 11-12 November 2021 (tentatif) Desk konsultasi registrasi Obat ini sudah melibatkan asosiasi dan pelaku usaha di bidang farmasi untuk proses percepatan registrasi obat b. memberikan sosialisasi kepada pelaku usaha saat desk konsul mengenai peraturan dan kode etik evaluator yang tidak bisa secara langsung berkomunikasi dengan pelaku usaha karena akan muncul benturan kepentingan dan *conflict of interest* antara regulator dan pelaku usaha c. Adanya grup di whatsapp Forkom Evaluator untuk membahas masalah terkait tindak lanjut penilaian dokumen dan hal-hal teknis terkait registrasi. WAG ini bertujuan menyamakan persepsi para evaluator dan tindak lanjut yang akan diberikan atas hasil evaluasi atau hal teknis mengenai penilaian dokumen registrasi

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							d. mengajukan permohonan pegawai melalui jalur P3K
						3. Waktu Penyelesaian	a. Permintaan Percepatan layanan meliputi: • validasi produsen dan bahan baku atau bahan tambahan • proses penomoran dan penerbitan NIE b. Penetapan batas waktu layanan dan pemenuhan timeline layanan Tindak lanjut berupa memberikan sosialisasi kepada pelaku usaha saat desk konsul mengenai standar pelayanan registrasi obat
						4. Sarana dan Prasarana 5. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mengakomodir peningkatan respon terhadap layanan konsultasi diharapkan ada fasilitas layanan berupa live chat, nomor kontak whatapps, layanan email, telepon atau call center a. Telah ada layanan live chat pada aplikasi new aero b. terdapat layanan email yaitu registrasi.obat@pom.go.id dan top_obat@pom.go.id yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan pelaku usaha c. terdapat no telepon yang langsung dapat berhubungan dengan evaluator di no ext 1051, 1241 dan 021-42885404
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	88,27	B (Baik)	39	Online	1. Persyaratan Pelayanan	a. Telah diterbitkan PerBPOM No. 10 Tahun 2021, yang berisi standar dan persyaratan persetujuan penggunaan fasilitas produksi obat bersama dengan non-obat. b. Sharing knowledge tentang validasi pembesihan sesuai CPOB 2021, sehingga diharapkan industri farmasi dapat memahami bahwa syarat layanan Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama tidak berubah dari persyaratan CPOB 2021 yang harusnya diterapkan oleh semua industri farmasi. (TW 4 2021) c. Sejak tanggal 8 Maret 2021, dengan ditambahkannya modul Fasber dan CPOB Obat Impor ke e-sertifikasi CPOB, maka seluruh pengajuan layanan di Ditwasprod dilakukan secara elektronik. d. Penilaian pemenuhan persyaratan CPOB fasilitas pembuatan obat impor telah dilakukan sesuai PerBPOM No. 10 Tahun 2021, yang berisi standar dan persyaratan penilaian, termasuk ketentuan *reliance to the local authority or any other authorities* dalam penilaian CPOB.

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						2. Waktu Pelayanan	Penerapan tanda tangan elektronik pada layanan GMP Ekspor. Terkait keterkaitan GMP ekspor yang akan diverifikasi di aplikasi di Kementerian Hukum dan HAM, maka untuk mempercepat proses layanan, SKE akan tetap diterbitkan sesuai pejabat yang definitif tanpa menunggu pembaruan data pejabat di Kementerian Hukum dan HAM. (TW 4 2021)
						3. Sarana dan Prasarana	a. Telah menambahkan fitur di aplikasi e-sertifikasi CPOB terkait: • Pengiriman email notifikasi ke alamat email yang terdaftar di sistem e-sertifikasi CPOB, sehingga sarana dapat langsung mengetahui apabila telah terdapat hasil evaluasi. • Fitur history/riwayat yang berisi aktivitas yang dilakukan oleh pendaftar dan evaluator beserta waktunya. • Pada modul fasber, telah tersedia fitur edit dan preview surat persetujuan fasber. b. Telah terdapat PIC untuk konsultasi dan pengaduan layanan GMP Ekspor secara online (menggunakan WA). (DONE) c. Pengaduan terkait file yang diunggah tidak sesuai pada sistem e-BPOM, telah langsung ditindaklanjuti oleh tim IT Pusdatin. Namun, masalah tersebut kadang muncul kembali. Pengaduan agar tercatat di link pengaduan dan akan dilaporkan ke Pusdatin sehingga perbaikan dilakukan secara permanen. (TW 3 2021)
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	90,26	A (Sangat Baik)	48	Online	1. Persyaratan Pelayanan	a. Digitalisasi media informasi terkait bisnis proses Sertifikasi CDOB; b. Mensosialisasikan bisnis proses Sertifikasi CDOB.
						2. Waktu Penyelesaian	a. Layanan publik sertifikasi CDOB diselesaikan sesuai timeline; b. Digitalisasi notifikasi CAPA kepada petugas
						3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Menambahkan mekanisme penanganan pengaduan pada SOP mikro Sertifikasi CDOB termasuk monev berkala setiap 6 bulan SOP POM-02.03/CFM.01/SOP.01/IK.34.01 revisi 1 April 2021;

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							b. Penyusunan FAQ untuk pertanyaan selain sertifikasi CDOB serta penunjukkan PIC untuk pengawasan sarana distribusi dan fasilitas pelayanan kefarmasian, bahan baku obat (BBO) dan Special Access Scheme (SAS).
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif	90,23	A (Sangat Baik)	60	Online	1. Waktu Penyelesaian Pelayanan	Telah dilaksanakan penyesuaian timeline layanan sebagai berikut: a. SKI dari semula 8 jam menjadi 6 jam dan 2 jam (khusus untuk bahan obat, obat dan vaksin terkait COVID-19) b. AHP dari 4 HK menjadi 3 HK c. Iklan dari semula 60 HK, selanjutnya pada tahun 2021 menjadi 1 HK untuk jalur notifikasi, 10 Hk untuk jalur kategori minor, dan 25 HK untuk jalur kategori mayor
						2. Fasilitas pengaduan	Tersedia fasilitas layanan melalui WA, email dan telepon yang secara langsung berhubungan dengan evaluator a. Layanan konsultasi WA SKI dan AHP: 081282349350 b. Layanan Konsultasi WA Iklan: 081296980939 c. Tersedia Email: ditwaskmeionappza@pom.go.id d. telepon: (021) 424-5523, (021) 424-4691 ext 1075 Kontak tersebut sudah dipublikasikan/disosialisasikan melalui media sosial dan website Ditwas KMEIONPPZA e. Perlu dibuat jadwal untuk secara bergiliran memeriksa dan membalas email. Jadwal monitoring email dan WA dibedakan karena *traffic* konsultasi WA yang cukup tinggi f. Dibuat template respon email dengan pertanyaan sejenis untuk mempermudah menjawab email
						3. Kompetensi pelaksana	Peningkatan kompetensi melalui pelatihan pelayanan publik untuk setiap petugas dan pelatihan-pelatihan teknis yang mendukung pelaksanaan tugas
6	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	84,69	B (Baik)	418	Online	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**Obat Tradisional** a. Telah terdapat mekanisme pendaftaran untuk percepatan timeline dan permudahan persyaratan seperti mekanisme melalui clustering jalur hijau b. Waktu pelayanan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Publik Perban POM No 27 tahun 2018. c. Diadakan kegiatan desk Registrasi kepada pelaku usaha secara berkala

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							d. Belum ada perubahan alur pelayanan. Untuk memperkecil gap waktu pada SK dan desain maka akan dilakukan percepatan revisi desain. Telah dibuat fitur warning untuk evaluasi revisi desain **Kosmetik** a. Dilakukan sosialisasi terkait peraturan terkini dalam bentuk Infografis yang disosialisasikan melalui media sosial ataupun sistem Notifkos, serta sosialisasi kepada pelaku usaha melalui coaching clinic dan bimbingan teknis b. Dilakukan pengembangan sistem notifikasi online antara lain dengan Pengembangan sistem 1 nomor izin edar dapat diproduksi oleh multi pabrik
						2. Waktu Penyelesaian	**Obat Tradisional** a. Dibuat fitur warning untuk evaluasi produk b. Dibuat fitur warning untuk evaluasi revisi desain **Suplemen Kesehatan** Fitur warning waktu evaluasi pada sistem ASROT **Kosmetik** a. Dilakukan intensifikasi data permohonan notifikasi. b. Dilakukan kegiatan Pelayanan Prima Notifikasi Kosmetik/ desk konsultasi c. Pembukaan kembali layanan sistem *clustering* jalur hijau notifikasi kosmetik pada tahun 2021 d. Dilakukan penambahan jumlah evaluator (tenaga pramubakti) e. Dilakukan pengembangan sistem notifikasi *online* antara lain dengan Penambahan fitur reminder waktu verifikasi bagi petugas pada semua role untuk semua jenis layanan registrasi **Iklan dan SK** Rapat pembahasan rancangan iklan OT dan SK akan dilakukan seminggu sekali apabila diperlukan
						3. Sarana dan Prasarana	**Obat Tradisional** Sarana - Aplikasi

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							a. Telah dilakukan koordinasi dengan bagian IT / Pusdatin untuk gangguan teknis pada sistem aplikasi b. Akan dilakukan pembahasan internal dengan pengembang terkait perubahan fitur rincian detil status ASROT (transparansi status registrasi) dengan mempertimbangkan aspek risk benefit c. Untuk registrasi variasi akan disesuaikan pada sistem Asrot d. Database bahan baku pada sistem ASROT sudah sesuai dengan bahan yang telah digunakan. Untuk bahan baku baru harus didaftarkan ke Direktorat Standar Registrasi OT dan SK untuk selanjutnya dapat diupdate di sistem ASROT 5. Untuk status produk dapat difollow up melalui media konsultasi yang telah disediakan Sarana - Media Konsultasi Saat pandemi, konsultasi dialihkan melalui chat online pada sistem asrot, Koline De,em / konsultasi Duty Manager (tiap hari senin, via zoom meeting), Koline Susi, Koline apit, whatsapp dan email Prasarana a. Sudah ada unit pelayanan publik di daerah melalui Balai Besar / Balai / Loka POM setempat. Telah dibentuk whatsapp untuk petugas Balai untuk memfasilitasi pertanyaan dari pelaku usaha. Pelaku usaha dapat menghubungi petugas Balai Besar / Balai / Loka setempat untuk berkonsultasi b. Telah dibentuk fasilitator di UPT daerah yang bertugas untuk pendampingan di bidang Registrasi OTSK di daerah **Suplemen Kesehatan** a. Saat pandemi, konsultasi dialihkan melalui chat online pada sistem asrot, konsultasi dengan Duty manager (tiap hari senin, via zoom meeting), Konsultasi dengan Sub Koordinator & Koordinator (melalui perjanjian), Konsultasi IT, whatsapp dan email b. Terkait angka antrean, akan diusulkan untuk Pengembangan Chat online selanjutnya pada sistem asrot dan sistem SAG (pusdatin). c. Layanan chat online sudah optimal dilaksanakan sesuai jadwal dari hari Senin s/d Jumat (08.30 - 12.00 dan 13.00 - 16.00)

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							d. Fasilitas chat online dilayani dengan 1 petugas karena layanan konsultasi telah dilakukan melalui beberapa jalur antara lain *Duty Manager* (tiap hari senin melalui zoom meeting), Sub Koordinator & Koordinator (melalui perjanjian), whatsapp dan email. Selain itu petugas konsultasi (evaluator) jumlahnya terbatas e. Info *coaching clinic* sudah disampaikan melalui whatsapp subdit (oleh petugas), media sosial Instagram, grup fasilitator (PIC Balai/Loka) **Kosmetik** Media Konsultasi a. Terdapat layanan konsultasi melalui telepon, email dan dibukanya layanan konsultasi khusus melalui aplikasi Zoom meeting b. Dilakukan pengembangan sistem notifikasi online antara lain dengan Pembuatan fitur live chat Aplikasi Dilakukan pemeliharaan dan pengembangan sistem notifikasi o*nline* antara lain dengan: a. Penyempurnaan fitur Produk Konfirmasi b. *Update database* dan sistem intelijen bahan baku dengan persyaratan menyesuaikan PerBPOM No. 23 tahun 2019 c. Pembuatan fitur *live chat* **Iklan dan SK** a. Melakukan konsultasi registrasi iklan OT dan SK secara online baik melalui media whatsapp, email, atau zoom meeting b. Informasi akan disampaikan kepada pelaku usaha pada setiap kesempatan, misalnya pada saat kegiatan webinar, konsultasi online, coaching clinic, desk registrasi dan informasi di sistem Sireka
7	Direktorat Pengawasan Obat	88,24	B (Baik)	131	Online	1. Persyaratan	Telah dilaksanakan sosialisasi kepada pelaku usaha dan evaluator di UPT terkait perkembangan terkini regulasi, prosedur dan persyaratan Sertifikasi CPOTB dan penerbitan SKI/SKE/SAS

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
	Tradisional dan Suplemen Kesehatan					2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur pengajuan, prosedur dan persyaratan dokumen untuk pengajuan SKI/SKE/SAS dan Sertifikasi CPOTB dapat diakses pada Website Ditwas OT dan SK ditwasotsk@pom.go.id
						3. Waktu Penyelesaian	a. Telah dilakukan percepatan penerbitan untuk pengajuan: • Surat Keterangan Impor (SKI) dari semula 6 jam menjadi 5 jam • *Special Access Scheme* (SAS) dari 3 HK menjadi 7 jam b. Penerapan Tanda Tangan Elektronik untuk Surat Keterangan Elektronik dan Sertifikat CPOTB untuk mempercepat timeline penerbitan
						4. Sarana danPrasarana	Tersedia fasilitas konsultasi secara online melalui WA, email, telepon dan live chat pada website Ditwas OT dan SK untuk berkomunikasi langsung dengan evaluator • Layanan konsultasi WA SKI/SKE/SAS: +62 813-8891-5110 • Layanan Konsultasi WA Sertifikasi CPOTB: +62 821-2450-9036 • Email: eksimkel_otsk@pom.go.id dan sarana.otsk@pom.go.id • telepon: (021) 424-4691 ext 1044 • live chat pada website Ditwas OT dan SK: ditwasotsk@pom.go.id Fasilitas konsultasi secara online tersebut diatas telah disosialisasikan pada sistem e-BPOM, e-sertifikasi dan Website & media sosial Ditwas OT dan SK
8	Direktorat Pengawasan Kosmetik	84,83	B (Baik)	281	Online	1. Persyaratan pelayanan	a. Simplifikasi persyaratan, seperti menghilangkan persyaratan Berita Acara pemeriksaan pada pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE), khususnya untuk surat keterangan CPKB b. Kemudahan akses informasi persyaratan melalui: • Terbitnya FAQ Pengajuan SKI/SKE/SAS Kosmetik yang dapat didownload pada e-BPOM.pom.go.id • Terbitnya FAQ Sertifikasi Sarana Kosmetik yang dapat didownload pada e-sertifikasi.pom.go.id • Fasilitas WA layanan Publik sertifikasi sarana (0858-7289-7839) dan SKI/SKE/SAS Kosmetik (0813-1634-7433)
						2. Sarana dan Prasarana	a. Revitalisasi Gedung Pelayanan Publik dan ruang front office Ditwaskos b. Fasilitasi pengiriman surat/ sertifikat yang diterbitkan kepada pemohon melalui email dan/atau jasa pengiriman
						3. Prosedur pelayanan	a. Telah dibakukan prosedur pelayanan dalam: • Per BPOM 10/2021 yang dapat diakses pada jdih.pom

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							• Standar Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Kosmetik yang dapat diakses pada e-sertifikasi.pom.go.id dan e-BPOM.pom.go.id b. Simplifikasi prosedur pemeriksaan dari onsite menjadi online dan/atau hybrid. c. Simplifikasi penerbitan surat/sertifikat melalui implementasi tandatangan elektronik
9	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	79,32	B (Baik)	10	Online	1. Persyaratan Layanan	a. Meningkatkan publikasi alur dan persyaratan pelayanan konsultasi UMKM OTSKK b. Melakukan publikasi pada media social Direktorat PMPU OTSKK
						2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Meningkatkan jenis media kanal layanan konsultasi (media whatsapp, media sosial, dan subsite PMPU OTSKKos) b. Memperbanyak jenis kanal layanan konsultasi OTSKK
						3. Waktu Penyelesaian Layanan	a. Meningkatkan kecepatan penyelesaian layanan b. Meningkatkan waktu respon layanan melalui email, whatsapp dan Instagram c. Pembentukan Tim Layanan Direktorat OTSKKOS d. Pelaksanaan koordinasi Intensif Tim Layanan e. Peningkatan kompetensi petugas layanan
10	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	89,29	A (Sangat Baik)	174	Online	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Menyesuaikan waktu penyelenggaraan e-standarpangan. Semula waktu penyelenggaraan e-standarpangan hari Senin-Kamis jam 09.00-12.00 menjadi sebagai berikut: • Jadwal akses e-Standar Pangan Akses e-Standar Pangan meliputi memonitor proses permohonan pengkajian, pengisian formulir dan dokumen-dokumen yang akan dilampirkan. Hari: Senin – Jum'at Waktu: 08.00 – 15.00 WIB • Jadwal pengajuan (submission) berkas Waktu untuk penyampaian dokumen permohonan pengkajian. Hari: Senin – Kamis Waktu: 08.00 – 12.00 WIB

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							• Jadwal perbaikan dokumen Bila pada saat pemeriksaan dokumen dinyatakan tidak lengkap, maka pemohon diberikan waktu untuk memperbaiki dan melengkapi dokumen paling lama 5 HK. • Jadwal penyusunan kajian (assessment) Hari: Senin – Kamis Pukul: 08.00 - 16.30 WIB Penyimpanan draft selama 7 hari kerja
						2. Waktu penyelesaian	a. Konsultasi pada hari jumat, sabtu, minggu dapat dilakukan menggunakan layanan konsultasi Chatbot Dissa (Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Smart Assistant melalui whatsapp nomor 0812-2223-3760). b. Mengembangkan aplikasi konsultasi chatbot kusapa yang mengintegrasikan chatbot Dissa dengan aplikasi Kusapa yang dilengkapi database jawaban yang memungkinkan menjawab pertanyaan secara otomatis sebelum berkonsultasi lebih lanjut dengan petugas. c. Menyesuaikan waktu penyelenggaraan estandarpangan.
						3. Sarana dan Prasarana	a. Koordinasi dengan Pusdatin dan Pemindahan server Kusapa (live chat) ke server e-standarpangan.pom.go.id yang memiliki memori lebih besar b. Mengembangkan aplikasi pengkajian estandarpangan yang menambah modul pengkajian baru (salah satunya BTP baru) dan pemeliharaannya. Pengembangan akan mempertimbangkan kemudahan operasional aplikasi dan informasi tahap proses pengajuan permohonan sampai surat jawaban diterbitkan c. Mengembangkan aplikasi konsultasi Kusapa yang dapat mengirimkan histori percakapan (transkrip) konsultasi secara otomatis. d. Menyampaikan informasi pelayanan publik Dit. SPO melalui media sosial, infografis dan media cetak (koran dan leaflet). e. Aplikasi Konsultasi standar pangan (Kusapa) dapat mengirimkan dokumen sampai dengan 100MB tanpa ketentuan format tertentu jadi tanpa adanya video pengguna dapat menunjukkan dokumen kepada konsultan. f. Aplikasi pengkajian e-standarpangan memungkinkan pengguna menyampaikan tambahan data pada tahap verifikasi berkas.

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							g. Mempertimbangkan aspek kesehatan pada masa darurat kesehatan Covid-19, BPOM telah melengkapi sarana prasarana pelayanan publik dengan sekat antara petugas dan pengguna layanan. Dan melaksanakan pelayanan *offline* setelah situasi kondusif sesuai kebijakan pimpinan
11	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	84,09	B (Baik)	263	Online	1. Persyaratan Pelayanan	Akan dilakukan kajian lebih lanjut melalui penerapan RBA sebagai tindak lanjut UU No11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja
						2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Akan dikembangkan sistem untuk pengiriman pengingat/*reminder* untuk Daftar Ulang 6 bulan sebelum NIE habis
						3. Waktu Penyelesaian	a. Usulan untuk melakukan stok opname secara rutin b. Pengembangan layanan live chat berbayar, di mana akan ada sistem antrian dan pembatasan waktu pelayanan per *customer*
12	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	91,08	A (Sangat Baik)	199	Online	1. Waktu Penyelesaian	a. Evaluasi efisiensi proses evaluasi dan penerbitan sertifikat yaitu melalui penerbitan SKI Prioritas dan SKE Prioritas b. Sosialisasi informasi terkait proses dan durasi penyelesaian layanan (sejak dokumen lengkap hingga sertiikat diterbitkan) • Untuk SKI Pangan perlu disosialisasikan bahwa SLA telah dipercepat sesuai dengan PerBPOM Nomor 14 dan 15 Tahun 2020 • Untuk SKE Pangan perlu perlu disosialisasikan bahwa terdapat percepatan SLA untuk pengajuan SKE produk bumbu Sosialisasi dilakukan melalui forum komunikasi dengan pelaku usaha dan melalui media sosial serta website c. Menambah sumber daya khususnya untuk layanan konsultasi sehingga bisa dilayani di jam dan hari kerja yang dilakukan melalui Optimalisasi materi dan pemberian informasi terkait layanan publik terutama terkait persyaratan, layanan konsultasi dan media konsultasi

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Meningkatkan responsivitas pelayanan/kecepatan menanggapi upaya komunikasi pelanggan yang dilakukan melalui telepon, email, maupun Whatsapp, yaitu dengan caraa: • menyediakan jadwal piket petugas untuk setiap mesia konsultasi • migrasi WA ke WA business agar tersedia katalog layanan dan informasi yang bisa diakses pelanggan. b. Menyediakan informasi status pengaduan (progress penanganan). • sudah tersedia status di ULPK • membuat alur proses pengaduan (untuk setiap *channel* layanan) dan kategori pengaduan • Menyajikan data pengaduan pada *subsite* • Membuat infografis *channel* pengaduan, alur pengaduan, SLA, kategori pengaduan, informasi status pengaduan c. Meningkatkan jumlah petugas dan kompetensi terkait Penguatan *product knowledge* dan *Responsiveness* terhadap kebutuhan pelanggan, dilakukan dengan: • menyediakan folder persamaan persepsi evaluator yang bisa diakses oleh setiap evaluator. • review dan update FAQ • menyediakan jadwal piket petugas konsultasi untuk setiap media konsultasi

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						3. Sarana dan Prasarana	a. Perbaikan sistem, penambahan bandwith, dan *maintenance* untuk meningkatkan kecepatan respons aplikasi, mengurangi masalah akses, dan memudahkan pengguna dalam meng*upload* dokumen melalui koordinasi dengan penyedia layanan yaitu Pusdatin BPOM b. Sosialisasi saat akan dilakukan *maintenance* dengan berkoordinasi dengan Pusdatin c. Sosialisasi cara penggunaan E-BPOM, yaitu melalui: • forum komunikasi yang melibatkan Pusdatin • video tata cara penggunaan e-BPOM untuk pelaku usaha dan akan diunggah di media sosial dan subsite d. Menambah dan mensosialisasikan kanal komunikasi BPOM, seperti live-chat, notifikasi via email, Whatsapp, dan Zoom, yaitu melalui: • Sosialisasi akan dilakukan melalui forum komunikasi • Mencantumkan kanal komunikasi pada presentasi • Posting secara berkala di media sosial terkait kanal komunikasi e. Memetakan permasalahan terkait *responsiveness* dari kanal komunikasi yang sudah ada.optimalisasi setiap media/ kanal komunikasi misal WA migrasi ke WA business sehingga terdapat informasi jadwal, profil serta penambahan katalog yang dapat memberikan informasi kepada pengguna layanan
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	87,5	B (Baik)	12	Online	1. Persyaratan	a. Sosialisasi kepada pelanggan terkait produk, persyaratan dan prosedur layanan b. Kaji ulang dan revisi Perka Izin Penerapan CPPOB c. Kaji ulang dan revisi Perka Izin Penerapan PMR
						2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pembuatan dan Pengembangan sistem berbasis online untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan: • Aplikasi e-sertifikasi CPPOB (pengembangan) • Aplikasi PMR (pengembangan) • Aplikasi *Virtual Assisstance Live Chat* (pembuatan baru) b. Layanan jemput bola/desk konsultasi izin penerapan CPPOB

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							c. Supervisi/pendampingan PMR
						3. Perilaku Pelaksana	Melaksanakan training perkuatan kompetensi kepada petugas pelayanan publik baik terkait pelatihan *softskill* pelayanan prima maupun pelatihan teknis
14	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	88,01	B (Baik)	12	Online	1. Waktu Penyelesaian	a. Penyusunan FAQ sebagai pegangan Petugas Piket Yanblik (TW 2-4) b. Pelatihan PKP Tingkat II berbasis kompetensi bagi Petugas Piket Yanblik (TW3) c. Ditetapkan *Manager of Duty* Yanblik Harian untuk menangani permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh petuga piket harian (TW 4) d. Sosialisasi Internal Dit PMPU PO (ke petugas layanan Publik) terkait Pelayanan Prima (TW 3)
						2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	a. Jenis layanan konsultasi CPPOB bagi UMKM ini juga telah dilakukan di semua UPT BPOM, sedangkan Layanan penerbitan SPP-IRT ada di kewenangan Pemerintah daerah, sehingga kedua jenis layanan yang disediakan ini menjadi layanan pendukung saja bagi UMKM/IRTP dan pembina UMKM/IRTP. Untuk tahun 2022 telah diusulkan ke Biro Hukor bahwa Jenis layanan utama Dit PMPU PO yaitu Sertifikat Pengakuan Fasilitator Keamanan Pangan. Aktivitas layanan ini berupa pencetakan tenaga Fasilitator dan memberikan pengakuan apabila fasilitator ini telah berkinerja (diberdayakan) membina UMKM (TW 3-4). b. Pendampingan ke UMKM secara intensif hingga UMKM mencapai tahap Pemeriksaan Sarana Baru (PSB) (TW2-4).
						3. Sarana dan Prasarana	a. Program pendampingan kepada UMKM telah diLanjutkan dengan *coaching clinic* Dit RPO, dimana UMKM peserta dampingan Dit PMPU PO setelah selesai tahap pendampingan, datanya diserahkan ke Dit RPO untuk ditindaklanjuti ikut dalam *coaching clinic e-registration* Dit RPO(TW 3-4). b. Pengembangan konten subsite SPPIRT, Istana UMKM, KluBPOMpi dan Dit PMPU PO untuk lebih memberikan kemanfaatan yang tinggi bagi pengguna (TW 3-4). c. Untuk meningkatkan layanan bagi UMKM, Dit PMPU PO terus menambah jumlah Kader Keamanan Pangan dan Fasilitator Keamanan Pangan dari unsur masyarakat, organisasi kemasyarakatan, asosiasi, perguruan tinggi dll yang akan melakukan pembinaan kepada UMKM (baik dari aspek jumlah capaian,

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							luas jangkauan pembinaan dan peningkatan kompetensi/kapasitasnya) (TW 2-3). d. Telah disusun Produk Informasi Keamanan Pangan baik cetak maupun digital sebagai pendukung informasi kepada stakeholder, termasuk UMKM dan masyarakat (TW 2-4). e. Telah dilakukan banyak kegiatan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) kepada masyarakat dan pelaku UMKM baik luring dan Daring, serta channel Telegram dan wag khusus UMKM (TW 3-4). f. Bagi UMKM target pendampingan, telah difasilitasi dalam biaya pengujian air, sedangkan untuk biaya pengujian produk pangan telah dimediasi melalui surat Deputi ke Kepala UPT BPOM untuk mengalokasikan pengujian produk UMKM dampingan (sesuai kesanggupan UPT BPOM) (TW 3-4). g. Telah disiapkan RB Cafe yang juga dimanfaatkan sebagai POD cast. Tim Podcast telah ditetapkan dalam SK Direktur dan dilatih, sedang dalam tahap penyiapan konten *podcast* untuk meningkatkan sebaran informasi kepada masyarakat dengan media kekinian dan topik/isue hangat yang ada (TW 3-4).
15	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	92,66	A (Sangat Baik)	37	Online	1. Sarana dan Prasarana	a. Perbaikan sistem untuk meningkatkan kecepatan respons aplikasi, mengurangi masalah akses dan menambah fitur layanan b. *Upgrade* PC di ruang layanan publik
						2. Waktu penyelesaian	Melakukan sosialisasi terkait waktu penyelesaian layanan, bahwa telah dilakukan: a. Percepatan pelulusan (lot release) vaksin dari 7 hari menjadi 3 hari b. Layanan pembelian Baku Pembanding BPFI, mulai dari pemesanan sampai pengiriman dapat dilakukan secara online
						3. Penanganan Pengaduan	a. Disediakan ruang khusus untuk konsultasi dan pengadua b. Meningkatkan kecepatan merespon pertanyaan, pengaduan atau konsultasi pelanggan yang dilakukan dengan WA dengan cara migrasi dari WA ke WA *business* c. Membuat alur proses pengaduan yang dapat langsung terhubung dengan admin layanan

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
16	Balai Besar POM di Banda Aceh	94,43	A (Sangat Baik)	80	Online	1. Persyaratan	a. Promosi kepada Pelaku usaha terkait pelayanan SKI/SKE baik yang bergerak pada komoditi Produk Pangan, Kosmetik, Obat Tradisional maupun komoditi bahan bakunya b. BPOM menaungi Pedagang AMDK untuk membentuk Asosiasi Pedagang AMDK c. Memberikan kemudahan terutama biaya uji untuk pengurusan Izin Edar d. Usaha Kecil agar semakin cepat ditanggapi. e. Panduan Pengurusan di BPOM dapat diberikan dalam bentuk Pamflet/Buku Pedoman
						2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Layanan Publik BBPOM di Banda Aceh kini hadir di Mall Pelayanan Publik Kota Banda Aceh pada counter 31 dengan layanan Pengaduan Informasi terkait Registrasi dan PPID b. Meningkatkan kerjasama dengan lintas sektor dalam hal pelayanan informasi c. Tetap menerima sampel pengujian pihak ketiga dengan selalu memperhatikan protokol kesehatan selama pandemi covid d. Lebih gencar memenuhi target jumlah responden yang mendapatkan pelayanan baik melalui kegiatan secara tatap muka maupun secara daring dengan memamfaatkan berbagai aplikasi medsos seperti WhatsApp, Instagram, dll
						3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	a. Hasil Uji laboratorium dikeluarkan sesuai prosedur b. Pelayanan bagi pelaku usaha yang baru mengurus izin perlu pendampingan yang lebih intensif
17	Balai Besar POM di Medan	92,93	A (Sangat Baik)	59	Online	1. Waktu Penyelesaian	Meningkatkan sosialisasi mengenai layanan publik melalui Forum Komunikasi Pelayanan Publik, Medsos
						2. Persyaratan	Sosialisasi kepada Masyarakat baik secara langsung maupun media sosial terkait Persyaratan pendaftaran, pengujian produk ataupun layanan informasi pengaduan
						3. Sarana dan Prasarana	Perbaikan sarana dan prasarana standar pelayanan
18	Balai Besar POM di Padang	93,13	A (Sangat Baik)	82	Online	1. Persyaratan	Peningkatan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan secara langsung kepada pelanggan
						2. Waktu Penyelesaian	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan dan mempercepat penyelesaian dengan koordinasi antarbidang

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Peningkatan pemberian informasi kepada pelanggan terkait spesifikasi jenis pelayanan
19	Balai Besar POM di Pekanbaru	92,89	A (Sangat Baik)	124	Online	1. Biaya / Tarif	Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka dan mudah diakses terkait komponen biaya pengujian pada periode TW IV 2021.
						2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Lebih intensif mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan yang ada pada BBPOM di Pekanbaru melalui Media Sosial, Media Elektronik,Leaflet, Brosur dan Papan Informasi pada periode TW IV 2021.
20	Balai Besar POM di Palembang	92,21	A (Sangat Baik)	57	Online	1. Persyaratan	Melakukan simplifikasi persyaratan pelayanan
						2. Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan serta memotong tahapan proses bisnis yang dirasa tidak signifikan serta menyederhanakan proses bisnis
						3. Sarana dan Prasarana	a. Menghitung kembali gap terhadap pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan publik dan segera melengkapi kekurangan sarana dan prasarana yang belum ada di Balai Besar POM di Palembang b. Melakukan peremajaan kembali fasilitas pendukung layanan publik yang dirasa sudah tidak representatif
21	Balai Besar POM di Bandar Lampung	94,32	A (Sangat Baik)	46	Online	1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan	a. Sosialisasi tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan pengujian baik secara langsung atau melalui media sosial, papan pengumuman. b. Monev layanan pengujian sampel setiap bulan.
						2. Biaya/tarif	Sosialisasi Biaya/tarif secara langsung, melalui media sosial atau papan pengumuman
						3. Sarana dan sarana pendukung	Sosialisasi layanan publik dengan berbagai media, termasuk menggandeng berbagai stakeholder
22	Balai Besar POM di Jakarta	95,61	A (Sangat Baik)	188	Online	1. Persyaratan	a. Peningkatan kompetensi petugas layanan khususnya terkait Teknik komunikasi yang baik sehingga petugas dapat mengalirkan informasi secara lebih persuasif

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							b. Menyediakan sarana komunikasi yang memadai untuk memudahkan petugas dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan, seperti infografis, no telepon khusus layanan untuk dapat menjelaskan lebih detail terkait persyaratan
						2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Melakukan kaji ulang terkait dokumen standar pelayanan publik secara internal dan melakukan dengar pendapat dengan pihak *stakeholder* untuk mendapatkan masukan perbaikan b. Sosialisasi prosedur/alur layanan secara lebih luas kepada masyarakat menggunakan media sosial serta kanal informasi lain
						3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	a. Melakukan kaji ulang terkait timeline yang ditetapkan secara internal, misal pada layanan pengujian sehingga memberikan hasil yang lebih cepat b. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian standar pelayanan dengan realisasi pelaksanaan pelayanan
23	Balai Besar POM di Bandung	93,27	A (Sangat Baik)	225	Online	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Melakukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 3 dan 4 b. Sosialisasi prosedur layanan di medsos, subsite di triwulan 3 dan 4 Mencetak prosedur layanan di brosur, di ruang layanan publik terupdated di triwulan 4
						2. Persyaratan	a. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan pelayanan dan mengupdatenya di triwulan 2,3 dan 4. b. Sosialisasi prosedur layanan di medsos, subsite di triwulan 3 dan 4 Mencetak persyaratan layanan di brosur, ruang layanan publik di triwulan 4
						3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	a. Sosialisasi produk layanan di medsos, subsite, webinar di triwulan 4 b. Mencetak produk layanan di brosur, di ruang layanan publik di triwulan 4
24	Balai Besar POM di Semarang	91,84	A (Sangat Baik)	183	Online	1. Waktu Penyelesaian	Identifikasi jenis layanan yang waktu penyelesaian nya melebihi standar dan melakukan perbaikan
						2. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Identifikasi Jenis Layanan yang belum sesuai standar
						3. Sarana dan Prasarana	Melakukan identifikasi kekurangan sarana dan prasarana layanan melalui survei internal dan eksternal serta mengupayakan pemenuhannya
25	Balai Besar POM di Yogyakarta	91,28	A (Sangat Baik)	240	Online	1. Waktu Penyelesaian	a. Telah dilakukan percepatan pengujian sampel polisi kasus pihak ke tiga dari 2-3 HK menjadi 1HK untuk sampel tertentu

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							b. Pemasangan EDC di pelayanan publik untuk mempercepat proses layanan E-PSB untuk pengajuan pemeriksaan saran
						2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Untuk semua pelayanan yang dilakukan telah dilengkapi dengan Standar Pelayanan dan SOP. Petugas berpedoman pada SP dan SOP dalam melayani konsumen b. Dibuat konten-konten baru tentang Obat dan Makanan untuk materi di media sosial, dan kerjasama dengan Dinas Kominfo untuk ikut menyebarluaskan materi dan penambahan follower
						3. Persyaratan	Mulai bulan Maret telah dilaunching aplikasi epsb di website bbpom-yogya.pom.go.id untuk melayani pendaftaran PSB (pemeriksaan sarana baru)
26	Balai Besar POM di Surabaya	91,72	A (Sangat Baik)	359	Online	1. Persyaratan	Meningkatkan kemudahan akses untuk pelanggan untuk mendapatkan pelayanan
						2. Waktu Penyelesaian	Percepatan pelayanan melalui inovasi layanan publik
						3. Sarana dan Prasarana	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik
27	Balai Besar POM di Serang	88,16	B (Baik)	128	Online	1. Persyaratan	a. Mensosialisasikan kembali jadwal pelayanan informasi dan pengaduan termasuk jadwal layanan via hotline/wa b. Pelanggan selanjutnya akan diberikan copy dari form hasil konsultasi c. Template SOP diberikan untuk pelaku usaha pangan UMKM d. Sosialisasi kembali bahwa fasilitasi pengujian untuk UMKM (hanya berlaku untuk UMKM yang didampingi) dan hanya berlaku 1 jenis produk Menfasilitasi UMKM ke program uji gratis di instansi lain contoh di UPTD Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Provinsi Banten
						2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Akan dijadwalkan Desk CAPA bulanan untuk sarana dengan syarat tertentu (telah melakukan pendaftaran desk capa dan telah tersubmit CAPA) b. Informasi jadwal sertifikasi sudah bisa diakses pada aplikasi trambesi c. Pelanggan selanjutnya akan diberikan copy dari form hasil konsultasi

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						3. Sarana dan Prasarana	a. Menambah Koleksi bahan bacaan, selain surat kabar akan ditambah dengan tabloid dan majalah lain b. Pada bulan Mei BBPOM di Serang sudah melaunching aplikasi Trambesi (Tracking berkas sertifikasi) yang dapat memberikan informais terkait status berkas permohonan antara lain status kelengkapan berkas, sedang proses penjadwalan, dsb.
28	Balai Besar POM di Denpasar	89,56	A (Sangat Baik	174	Online	1. Persyaratan	Telah dilakukan tanggal 10 Mei 2021 untuk FKP dan penetapan SP terbaru tanggal 11 Mei 2021
						2. Sistem Mekanisme dan prosedur	Telah dilaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen yang melibatkan pelaku usaha yang merupakan pelanggan pelayanan Pengujian untuk memberikan Masukan pada tanggal 23 dan 24 Juni 2021 . Dengan Keputusan dibuatkan jadwal piket per Agustus 2021 untuk petugas laboratorium untuk mempermudah berkoordinasi terkait pengujian sampel.
						3. Biaya/Tarif	Sosialisasi kembali Harga/Tarif Pelayanan di Media Sosial dimasukkan juga list harga sesuai PP No 32 tahun 2017 di Standar Pelayanan Publik. Publikasi ini telah dilakukan di subsite denpasar.pom.go.id per Agustus 2021.
29	Balai Besar POM di Mataram	93,6	A (Sangat Baik)	43	Online	1. Waktu Pelayanan	Sosialisasi standar layanan publik kepada masyarakat luas agar masyarakat mengetahui standar pelayanan publik BBPOM di Mataram dengan baik terutama terkait waktu layanan
						2. Respon/kecepatan petu-gas atau aplikasi sistem dalam pelayanan	Sosialisasi standar layanan publik dan pemberian pendampingan kepada UMKM yang sedang dalam proses pengajuan izin edar Badan POM terutama terkait penggunaan aplikasi
						3. Kemudahan pemenuhan persyaratan	Melakukan reviu terhadap kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan dan sosialiasi hasil reviu kepada masyarakat luas agar persayaratan layanan publik BBPOM di Mataram dapat diketahui dan difahami dengan baik oleh masyarakat
30	Balai Besar POM di Pontianak	90,8	A (Sangat Baik)	34	Online	1. Produk Spesifikasi Jasa Layanan	Meningkatkan sosialisasi mengenai layanan publik melalui medsos
						2. Sarana dan Prasarana	Renovasi ruang pelayanan publik menjadi lebih luas dan nyaman
						3. Sistem Mekanisme dan Prosedur	Layanan informasi dan pengaduan, layanan pengujian dapat dilakukan secara langsung melalui WA

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						4. Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi mengenai tarif PNBP pengujian berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 2017 melalui media sosial
31	Balai Besar POM di Palangka Raya	91,77	A (Sangat Baik	45	Online	1. Sarana dan Prasarana	Memperluas area pelayanan publik dengan melepas sekat yang sebelumnya ada, memperbaiki dan menyediakan toilet khusus pelanggan difabel, menyediakan area parkir khusus untuk pelanggan difabel, menyediakan area bermain anak, menyediakan spot untuk informasi yang terkini, menyediakan mesin EDC sebagai alat untuk mempermudah pembayaran
						2. Persyaratan	Membuat inovasi Kahayan (Kemudahan dalam Layanan Pengujian), yaitu: komitmen untuk mempercepat penyelesaian hasil uji sampel sidik (MDMA dan Exctasy) dari 4 HK menjadi 1 HK dan layanan penerimaan sampel di hari libur/Sabtu/Minggu, Fasilitasi pendampingan pendaftaran produk dengan cara jemput bola dibantu dengan aplikasi e-UMKM Harati
						3. Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi serta kaji ulang dokumen terkait prosedur pelayanan publik
						4. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Menyediakan ruang pengaduan khusus dan kotak saran/masukan, melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan yang masuk
						5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Publikasi standar layanan dan jenis layanan melalui berbagai media (cetak, elektronik, luar ruang, *subsite* dan medsos) dan di setiap kegiatan yang dilaksanakan balai
32	Balai Besar POM di Banjarmasin	91,99	A (Sangat Baik)	64	Online	1. Sarana dan Prasarana	a. Menyediakan mesin EDC untuk pembayaran biaya pengujian (saat ini sudah ada mesin EDC BRI dan BNI) b. Mendata email untuk pengiriman hasil uji
						2. Persyaratan	Sosialisasi melalui media sosial dan forum komunikasi publik
						3. Biaya/Tarif; Produk spesifikasi jenis layanan	Sosialisasi melalui media sosial dan forum komunikasi publik

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
33	Balai Besar POM di Samarinda	87,05	B (Baik)	86	Online	1. Sarana dan Prasarana	BBPOM di Samarinda sedang dalam proses pembangunan gedung, akan dilakukan penataan dan penambahan sarana prasarana terkait pelayanan publik, antara lain: Ruang Lobby di depan ruang tunggu layanan publik, menambahkan kotak kepuasan pelanggan, pelayanan minuman gratis untuk pelanggan (penyediaan *coffee maker*) dan penyediaan alat pengukuran tekanan darah mandiri ini diharapkan konsumen dapat memantau tekanan darahnya sendiri.
						2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi serta kaji ulang dokumen terkait prosedur pelayanan publik
						3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Publikasi Standar Layanan Publik melalui Media Sosial, Media Cetak dan Baliho serta membuat leaflet terkait registrasi obat dan makanan dan mempublikasikan di media sosial dan website
34	Balai Besar POM di Manado	94,76	A (Sangat Baik	58	Online	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sosialisasi Prosedur Pelayanan Publik, terutama di pelayanan registrasi yang mendapat nilai terendah dari lima pelayanan
						2. Persyaratan	Sosialisasi Persyaratan terkait pendaftaran produk kepada masyarakat, karena masih banyak masyarakat tidak tahu mengenai persyaratan yang diperlukan untuk pendaftaran produk
						3. Sarana dan Prasarana	Pembangunan Gedung Layanan Publik yang ditargetkan selesai pada akhir tahun 2021 (Terkait saran dan Masukan yang masuk melalui SAPA APIP, telah ditindaklanjuti dalam laporan evaluasi pelayanan publik yang telah diupload pada link evaluasi RB Balai Besar POM di Manado)
35	Balai Besar POM di Makassar	92,04	A (Sangat Baik	122	Online	1. Persyaratan	Revisi standar pelayanan
						2. Sistem Mekanisme dan prosedur	Sosialisasi standar pelayanan kepada pelanggan melalui kegiatan customer gathering
						3. Sarana dan prasarana	Perbaikan sarana dan prasarana standar pelayanan
36	Balai Besar POM di Jayapura	91,76	A (Sangat Baik)	41	Online	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan
						2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Review Standar Pelayanan b. Membuat leaflet mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan publik Sosialisasi Standar Pelayanan kepada pelanggan

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						3. Waktu Penyelesaian	a. Peningkatan kompetensi pelaksana layanan (Pelatihan Pelayanan Prima) sehingga petugas mampu memberikan respon yang cepat dalam melakukan pelayanan b. Menambah jumlah petugas di loket pelayanan sehingga tidak ada antrian pelanggan
37	Balai Besar POM di Jambi	92,28	A (Sangat Baik)	64	Online	1. Sarana dan prasarana	Petugas akan melakukan ceklist setiap bulan terkait kelengkapan dan kondisi sarana prasarana layanan, untuk menjamin sarana dan prasarana yang diperlukan konsumen lengkap dan dalam keadaan baik
						2. Penanganan pengaduan saran dan masukan	Membuat laporan hasil survei kepuasan masyarakat setiap bulan untuk mengetahui saran dan masukan dari konsumen agar dapat segera dilakukan tindak lanjut
						3. Biaya / Tarif	Membuat informasi mengenai biaya / tarif pelayanan di ruang pelayanan publik dan sosial media
38	Balai Besar POM di Bengkulu	90,53	A (Sangat Baik)	51	Online	1. Persyaratan	Melakukan simplifikasi persyaratan pelayanan
						2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan
						3. Sarana dan Prasarana	Melakukan penataan ulang layout ruang pelayanan publik dan menghitung gap terhadap pemenuhan sarana dan prasarana
39	Balai Besar POM di Batam	88,23	B (Baik)	78	Online	1. Persyaratan	a. Review Standar Pelayanan b. Publikasi standar pelayanan publik BPOM di Batam secara berkala di media sosial
						2. Sarana-prasarana	Menghitung gap terhadap pemenuhan sarana dan prasarana dan melengkapi kekurangannya
						3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Review Standar Pelayanan b. Publikasi standar pelayanan publik BPOM di Batam secara berkala di media sosial Membuat leaflet mengenai prosedur pendaftaran obat dan makanan

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
40	Balai POM di Kupang	89,99	A (Sangat Baik)	118	Online	1. Sarana dan Prasarana	Menyediakan fasilitas penunjang untuk meningkatkan kenyamanan ruang layanan berupa informasi/hiburan melalui televisi di ruang layanan
						2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	a. Meningkatkan monitoring dan evaluasi publikasi hasil pelayanan yang diberikan b. Meningkatkan sosialisasi kepada pengguna layanan di ruang tunggu dan media sosial
						3. Persyaratan	a. Meningkatkan sosialisasi persyaratan pelayanan b. Simplifikasi informasi persyaratan layanan khususnya untuk sertifikasi
41	Balai POM di Palu	90,98	A (Sangat Baik)	59	Online	1. Persyaratan	a. Akan mempublikasikan mengenai pelayanan pengujian dan timeline pengujian di sosial media b. Akan mempublikasikan aplikasi SIPACE dan secara rutin mempublikasikan biaya, parameter uji dan pelacakan sampel di ruang pelayanan publik dan sosial media c. Akan disosialisasikan tata cara pengurusan izin edar di Badan POM melalui sosial media d. Akan dibuatkan jadwal rutin untuk mengupload konten informasi di sosial media e. Akan disosialisasikan tata cara pengurusan izin edar di Badan POM melalui sosial media
						2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Akan disosialisasikan nomor whatsapp pelayanan informasi
						3. Sarana dan Prasarana	a. Akan meningkatkan publikasi kanal sosial media Balai POM di Palu b. Kordinasi dengan bagian Tata Usaha untuk pengaturan lapangan parkir
42	BPOM di Kendari	90,25	A (Sangat Baik)	97	Online	1. Sarana dan Prasarana	a. Melakukan Renovasi Ruang Pelayanan Publik agar memberikan kenyamanan kepada masyarakat, b. Meningkatkan Fasilitas Pelayanan Seperti Air Putih, *Foto Copy*
						2. Waktu Penyelesaian	a. Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas Inovasi SIJEMPOL (Sistem Jemput Bola Pihak Ketiga) b. Melakukan Evaluasi Terhadap Standar Pelayanan tentang jangka waktu pengujian dan sertifikasi

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						3. Biaya Tarif	a. Melakukan sosialisasi tentang Biaya Tarif PNBP pengujian berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 32 tahun 2017 b. Membuat Infografis dan Produk Desain Komunikasi Visual Tentang Informasi Pembayaran, Produk Pihak Ketiga dari UMKM yang tidak mampu menjadi target sampling Balai
43	Balai POM di Ambon	89,48	A (Sangat Baik)	49	Online	1. Sarana dan Prasarana	a. Peningkatan Sarana Prasarana: Counter khusus layanan, parkir disabilitas b. Melengkapi sarana: Full AC, Sistem antrian elektronik, Free WiFi, Free Charging, Free Snack
						2. Biaya/Tarif	a. Layanan Informasi dan Pengaduan Free b. Layanan Pengujian Sampel Fihak Ketiga PNBP (Penjelasan Kepada Pelanggan)
						3. Persyaratan dan Sistem Mekanisme Prosedur	Persyaratan dan Sistem Mekanisme Prosedur dituangkan dalam Leaflet, Website, Medsos dan LED (Berdasar Komponen Service Delivery dan Manufacturing)
44	Balai POM di Pangkalpinang	92,01	A (Sangat Baik)	41	Online	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Lebih intensif mempublikasikan Prosedur/ Alur Pelayanan yang ada di Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi
						2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Lebih intensif mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan yang ada pada Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi
45	Balai POM di Gorontalo	94,52	A (Sangat Baik)	50	Online	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Prioritas penyelesaian pengujian sampel pihak ketiga sesuai permintaan pelanggan, untuk kondisi tertentu dilakukan penugasan di luar jam kerja (lembur) 2. Pengawalan pelaku usaha yang ingin mendaftarkan produk obat dan makanan dengan pendampingan dan jemput bola
						2. Persyaratan	Penyampaian persyaratan melalui media whatsapp dan media sosial bagi masyarakat yang tidak bisa langsung datang ke BPOM
46	Balai POM di Manokwari	92,28	A (Sangat Baik)	52	Online	1. Waktu Penyelesaian Pelayanan	Melaksanakan inovasi JinarOne yaitu inovasi yang memberikan percepatan hasil waktu pengujian
						2. Biaya/Tarif	Tarif masih dirasa mahal oleh konsumen. Sedangkan biaya/tarif pengujian sampel pihak ke-3 mengacu pada daftar tarif PP.32 Tahun 2017

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						3. Sarana dan Prasarana	Menghitung kembali gap terhadap pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan publik dan segera melengkapi kekurangan sarana dan prasarana yang belum ada di Balai POM di Manokwari
47	Balai POM di Mamuju	89,59	A (Sangat Baik)	14	Online	1. Biaya/Tarif Pelayanan	Sosialisasi terkait Biaya/Tarif Pelayanan Publik BPOM di Mamuju baik pada saat layanan konsultasi maupun melalui media sosial
						2. Kesesuain Produk Layanan	a. Meningkatkan sosialisasi jenis-jenis layanan yang dilaksanakan oleh Balai POM di Mamuju b. Meningkatkan publikasi standar Pelayanan Publik BPOM di Mamuju
						3. Kompetensi petugas	Melaksanakan pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan kompetensinya dan dilanjutkan dengan diseminasi
						4. Sarana dan Prasarana	Pembenahan sarana prasarana layanan publik pada ruang Layanan Publik BPOM di Mamuju
48	Balai POM di Sofifi	88,73	A (Sangat Baik)	24	Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Melaksanakan kegiatan Forum Komunikasi Publik b. Pembuatan Leaflet, Buku terkait dengan Standar Pelayanan dan Alur pengaduan dan permintaan informasi
						2. Sarana dan Prasarana	a. Penyediaan meja layanan b. Roadmap Laboratorium BPOM di Sofifi
						3. Persayaratan	Publikasi persyaratan layanan melalui berbagai media
49	Loka POM di Kota Lubuklinggau	93,46	A (Sangat Baik)	15	Online	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Membuat *Official Whatsapp* Loka POM di Kota Lubuklinggau untuk mempermudah akses masyarakat dalam melakukan permintaan layanan b. Loka POM di Kota Lubuklinggau telah berpartisipasi dengan Gedung Pelayanan Publik Kota Lubuklinggau sehingga akses permintaan layanan telah difasilitasi dengan pengadaan barcode untuk dapat diakses oleh masyarakat, apabila pada saat petugas tidak ada ditempat masyarakat dapat mengakses barcode tersebut untuk melakukan layanan permintaan informasi
						2. Sarana	Mengusulkan pengadaan media penunjang pelayanan seperti perangkat *touch screen*
						3. Persyaratan Pelayanan	Membuat alur persyaratan pelayanan melalui sosial media dalam bentuk infografis atau video grafis
50	Loka POM di Kabupaten Banyumas	89,31	A (Sangat Baik)	75	Online	1. Persyaratan Pelayanan	Membuat leaflet yang berisikan tentang persyaratan dan alur pendaftaran izin edar produk untuk memudahkan pemohon dalam pelaksanaannya

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mendata Call Center atau kontak PIC BPOM Pusat dalam hal pendaftaran produk setiap komoditi dan PIC Linsek yang ada kaitannya dengan proses pendaftaran izin edar produk
						3. Sarana dan Prasarana	Membuat senyaman mungkin situasi dan kondisi lingkungan kantor maupun loket MPP dengan memberikan papan nama petugas di meja registrasi, menyediakan permen dan membuat meja konsultasi selalu bersih dan tertata. Selain itu juga membuat jadwal sebagai admin untuk membalas pertanyaan pemohon melalui sosial media.
51	Loka POM di Kota Baubau	83,42	B (Baik)	27	Online	1. Sarana dan Prasarana	Mengusulkan pengadaan sarana penunjang seperti AC, PC/layar sentuh dan Charging Corner untuk kenyamanan serta memudahkan konsumen mengakses informasi terkait obat dan makanan.
						2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	a. Memaksimalkan pemanfaatan media sosial sebagai sarana KIE dan sarana pengaduan masyarakat. b. Menyebarluaskan kontak Whatsapp Loka POM di Kota Baubau agar masyarakat dapat dengan lebih mudah dalam permintaan informasi dan pengaduan terkait obat dan makanan. Membuat alur Pendampingan UMKM dan alur standar pelayanan Informasi dan Pengaduan di Loka POM di Kota Baubau
						3. Kesesuaian Produk Pelayanan	Membuat flyer/poster/leaflet terkait produk pelayanan di Loka POM di Kota Baubau yang dapat di bawa pulang
52	Loka POM di Kabupaten Bogor	87,48	B (Baik)	94	Online	1. Sarana dan Prasarana	Menyediakan ruang pelayanan konsultasi yang lebih luas, lebih terang dan memadai
						2. Kesesuaian Produk Pelayanan	Memasang maklumat pelayanan
						3. Persyaratan Pelayanan	Membuat alur permintaan layanan informasi dan pengaduan melalui media informasi
53	Loka POM di Kota Dumai	89,39	A (Sangat Baik)	21	Online	1. Sarana dan Prasarana	Mengusulkan pengadaan perangkat *touchscreen, dummy* produk, untuk penunjang pelayanan

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						2. Persyaratan	a. Membuat leaflet persyaratan pelayanan b. Membuat alur dan persyaratan pelayanan di sosial media
						3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Membuat alur layanan permintaan informasi dan pengaduan b. Membuat official whatsapp Loka POM di Kota Dumai untuk mempermudah akses masyarakat dalam melakukan permintaan layanan
54	Loka POM di Kabupaten Ende	88,02	B (Baik)	20	Online	1. Sarana dan Prasarana	a. Akan dilakukan penambahan sekat untuk area pelayanan publik pada tahun 2022 b. Penataan Ruang Pelayanan Publik dengan AC, kursi, meja, laptop, brosur, Air Minum, dll c. Pembuatan *Charging Box* d. Penambahan acces point wifi bagi konsumen secara gratis untuk pelayanan publik
						2. Persyaratan Pelayanan	Membuat dan memasang maklumat pelayanan
						3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Menyebarkan nomor Whatsapp Loka POM di Kabupaten Ende kepada masyarakat maupun stakeholder b. Membuat grup Whatsapp yang berisi fasilitator Loka POM di Kabupaten Ende dan pelaku usaha Obat dan Makanan c. Membuat katalog harga pengujian pihak ke-3 d. Membuat *google site* Loka POM di Kabupaten Ende bila ingin melihat FAQ, alur pelayanan, katalog harga
55	Loka POM di Kabupaten Jember	86,86	B (Baik)	93	Online	1. Persyaratan Pelayanan	a. Membuat leaflet persyaratan pelayanan b. Membuat alur permintaan informasi dan layanan c. Melaksanakan KIE Media Cetak dan Media Sosial
						2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Membuat alur layanan permintaan informasi dan pengaduan b. Mencantumkan *Contact Person* pada setiap media KIE Yang dibuat c. Membuat katalog pada Whatsapp yang berisi formulir dan leaflet terkait pendaftaran
						3. Sarana dan Prasarana	Mengusulkan pengadaan perangkat touchscreen untuk penunjang pelayanan
56	Loka POM di Kabupaten Kediri	87,09	B (Baik)	129	Online	1. Persyaratan	Membuat media informasi tentang persyaratan dan alur pelayanan melalui infografis instagram, x banner, dan flyer.

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Memberikan kontak nomor layanan yang bisa dihubungi yaitu nomor Whatsapp, nomor telepon, media sosial melalui kartu nama, dan kotak kritik dan saran digital WA: 089661500533 kotak kritik dan saran digital: https://bit.ly/kritiksaranlokakediri
						3. Sarana dan Prasarana	Menyediakan air mineral gelas dan permen untuk konsumen dan mengusulkan penambahan sofa ruang tunggu, *charging corner*, rak majalah dan AC dan perangkat *touchscreen* untuk mempermudah pelayanan
57	Loka POM di Kabupaten Mimika	91,67	A (Sangat Baik)	4	Online	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Menyebarkan nomor Whatsapp Loka POM di Kabupaten Mimika kepada masyarakat maupun *stakeholder* b. Memaksimalkan pemanfaatan media sosial sebagai sarana KIE dan sarana pengaduan masyarakat. c. Membuat google site Loka POM di Kab. Mimika agar masyarakat dapat mengakses informasi lebih banyak terkait layanan yang ada di Loka POM di Kab. Mimika
						2. Sarana dan prasarana	a. Mengusulkan rencana pengadaan komputer touch screen untuk mengakses informasi dan layanan Loka POM di Kabupaten Mimika b. Mengusulkan pengadaan *charging corner* di ruang tunggu ULPK
						3. Persyaratan pelayanan	Membuat alur permintaan layanan informasi dan pengaduan melalui media informasi
58	Loka POM di Kota Surakarta	85,74	B (Baik)	93	Online	1. Waktu Pelayanan	a. Bergabung dengan Mal Pelayanan Publik Jendral Sudirman Kota Surakarta dengan adanya loket Loka POM Kota Surakarta untuk mempermudah masyarakat mendapatkan layanan publik b. Penambahan kanal layanan melalui whatsapp untuk mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan c. Membuat infografis terkait jam layanan dan kanal layanan ULPK yang diposting di media social d. Sosialisasi jam kerja dan kanal layanan ULPK Loka POM di Kota Surakarta saat pelaksanaan Pameran *Solo Leading Industry* (SLI) di Solo Square
						2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	a. Pembuatan brosur, leaflet dan spanduk untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai jenis layanan Loka POM di Kota Surakarta

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							b. emasang maklumat pelayanan
						3. Sarana dan Prasarana	Mengusahakan hibah tanah untuk mendapatkan guna membangun kantor Loka POM di Kota Surakarta yang lebih luas dan ruang layanan yang lebih memadai dan nyaman, dengan audiensi ke Pemprov Semarang
59	Loka POM di Kabupaten Tangerang	86,14	B (Baik)	129	Online	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pembuatan WA *chatbot* untuk mempermudah konsumen mendapatkan informasi dan mengefisienkan alur pelayanan
						2. Sarana dan Prasarana	Mengusulkan rencana pengadaan sarana pendukung layanan publik seperti komputer *touch screen*, Rak koran majalah, area bermain anak, waftafel dan kulkas untuk ruang laktasi
						3. Persyaratan	Membuat media KIE berupa x-banner terkait alur pendaftaran
60	Loka POM di Kota Tarakan	85,26	B (Baik)	40	Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan	a. Membuat brosur tentang proses pendaftaran pangan olahan, persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran, dan tarif pendaftaran sesuai PNBP b. Memasang maklumat pelayanan di ruang ULPK c. Memasang daftar dan jenis layanan yang dapat dilakukan oleh ULPK Loka POM di Kota Tarakan kepada konsumen
						2. Sarana dan Prasarana	Loka POM di Kota Tarakan sedang berproses membangun laboratorium pengujian obat dan makanan
61	Loka POM di Kota Tasikmalaya	87,44	B (Baik)	44	Online	1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Berpartisipasi dengan Mal Pelayanan Publik Kota Tasikmalaya untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.
						2. Waktu Penyelesaian	Membuat fitur chat bot di Whatsapp resmi Loka POM di Kota Tasikmalaya berisi tautan informasi supaya konsumen tetap dapat memperoleh informasi dengan cepat saat petugas sedang tidak ada di tempat.
62	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	89,14	A (Sangat Baik)	5	Online	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Membuat alur pelayanan serta pengaduan di Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar
						2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Membuat produk layanan publik berupa leaflet dan brosur untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi
						3. Sarana dan Prasarana	a. Saat ini status Gedung kantor masih berstatus sewa. Ruangan ULPK Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar telah ditata dengan baik. b. Inovasi untuk peningkatan pelayanan publik Rencana Aksi Reformasi Birokrasi

No	Unit Pelayanan Publik/Satker	Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							c. Membuat FAQ (*Frequently Asked Questions*)/ Pertanyaan yang sering ditanyakan namun menggunakan bahasa daerah, selain itu juga membuat *Chatbot* di *whatsapp* sehingga dapat memberikan layanan informasi 24/7 Sistem Jemput Bola dalam rangka sertifikasi Obat dan Makanan (Telah Berjalan)
63	Loka POM di Kota Palopo	87,27	B (Baik)	16	Online	1. Persyaratan	a. Pendampingan pelaku usaha yang akan mengajukan PSB/ Sertifikasi oleh petugas Sertifikasi termasuk persyaratan dan dokumen yang diperlukan. Pendampingan dilakukan melalui chat, telepon maupun *video call*. b. Penginputan mandiri dokumen administrasi oleh pelaku usaha melalui google form sehingga petugas Sertifikasi dapat mengevaluasi terlebih dahulu kelengkapan dokumen administrasi yang dilampirkan oleh pelaku usaha.
						2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengujian sederhana bahan berbahaya untuk sampel pangan secara gratis. Parameter uji yang ditawarkan: Boraks, Formalin, *Methanyl Yellow*, Rhodamin B, DNA *Porcine*, dan Yodium b. Sistem jemput bola pemeriksaan dalam rangka Prasertifikasi Obat dan Makanan c. Mengadakan Bimtek Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik untuk pelaku usaha Pangan Olahan di wilayah pengawasan Loka POM di Kota Palopo d. Mengoptimalkan edukasi terkait CPPOB melalui infografis pada media sosial yang dimiliki oleh Loka POM di Kota Palopo. e. Bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota di wilayah kerja Loka POM di Kota Palopo untuk Bimtek CPPOB
						3. Sarana dan Prasarana	Melengkapi sarana dan prasarana layanan publik pada ruang ULPK Loka POM di Kota Palopo
Nilai SKM Badan POM		**89,80**	**A (Sangat Baik)**	**6.137**			

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (kategori A) dengan nilai SKM yaitu 89,80 dan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2021.
2. Seluruh Unit Pelayanan Publik (63 UPP) telah selesai melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 dan menyampaikan rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.
3. Dari 63 UPP, sebanyak 11 (sebelas) UPP atau 17,5% tidak mencapai target nilai SKM serta sebanyak 6 (enam) UPP atau 9,5% mengalami penurunan nilai SKM dibandingkan tahun sebelumnya. Rincian nilai SKM dan capaian target sebagai berikut:

No	Unit Pelayanan Publik (UPP)	2020	2021	Naik/ Turun	Target 2021	Capaian Target (%)	Tercapai/ Tidak tercapai
1	Dit. Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	80,85	91,08	10,23	84,00	108,43	Tercapai
2	Loka POM di Kota Dumai	-	89,39	-	83,00	107,70	Tercapai
3	Loka POM di Kota Lubuk Linggau	-	93,46	-	87,00	107,43	Tercapai
4	Biro Hukum dan Organisasi	85,30	93,38	8,08	87,00	107,33	Tercapai
5	Balai Besar POM di Bandung	85,91	93,27	7,36	87,00	107,21	Tercapai
6	Dit. Standardisasi Pangan Olahan	83,88	89,29	5,41	84,00	106,30	Tercapai
7	Balai Besar POM di Jakarta	88,19	95,61	7,42	90,00	106,23	Tercapai
8	Balai Besar POM di Manado	88,12	94,76	6,64	90,00	105,29	Tercapai
9	Balai POM di Jambi	86,02	92,28	6,26	88,00	104,86	Tercapai
10	Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	86,90	88,01	1,11	84,00	104,77	Tercapai
11	Dit. Pengawasan Produksi Pangan Olahan	89,40	87,50	-1,90	84,00	104,17	Tercapai
12	Dit. Registrasi Obat	82,37	88,54	6,17	85,00	104,16	Tercapai

No	Unit Pelayanan Publik (UPP)	2020	2021	Naik/ Turun	Target 2021	Capaian Target (%)	Tercapai/ Tidak tercapai
13	Dit. Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	85,30	90,23	4,93	87,00	103,71	Tercapai
14	Loka POM di Kabupaten Ende	-	88,02	-	85,00	103,55	Tercapai
15	Balai POM di Mamuju	82,92	89,59	6,67	86,75	103,27	Tercapai
16	Loka POM di Kabupaten Mimika	-	91,67	-	89,00	103,00	Tercapai
17	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	89,51	92,66	3,15	90,00	102,96	Tercapai
18	Balai Besar POM di Padang	89,97	93,13	3,16	90,50	102,91	Tercapai
19	Balai POM di Gorontalo	91,47	94,52	3,05	92,00	102,74	Tercapai
20	Balai Besar POM di Jayapura	88,20	91,76	3,56	89,50	102,53	Tercapai
21	Balai Besar POM di Serang	85,51	88,16	2,65	86,00	102,51	Tercapai
22	Balai Besar POM Di Makassar	93,31	92,04	-1,27	90,00	102,27	Tercapai
23	Balai Besar POM Di Banjarmasin	89,18	91,99	2,81	90,00	102,21	Tercapai
24	Balai Besar POM Di Medan	89,87	92,93	3,06	91,00	102,12	Tercapai
25	Balai Besar POM di Semarang	88,11	91,84	3,73	90,00	102,04	Tercapai
26	Dit. Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	81,36	84,69	3,33	83,00	102,04	Tercapai
27	Balai Besar POM di Yogyakarta	89,10	91,28	2,18	89,50	101,99	Tercapai
28	Balai Besar POM di Bandar Lampung	92,08	94,32	2,24	92,50	101,97	Tercapai
29	Balai Besar POM di Surabaya	91,50	91,72	0,22	90,00	101,91	Tercapai
30	Balai Besar POM di Mataram	90,51	93,60	3,09	92,00	101,74	Tercapai
31	Loka POM di Kota Tasikmalaya	-	87,44	-	86,00	101,67	Tercapai
32	Dit. Pengawasan Produksi Obat, NPP	85,16	88,27	3,11	87,00	101,46	Tercapai
33	Dit. Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	86,07	88,24	2,17	87,00	101,43	Tercapai
34	Dit. Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, NPP	88,01	90,26	2,25	89,00	101,42	Tercapai
35	Balai POM di Kupang	87,02	89,99	2,97	89,00	101,11	Tercapai
36	Balai POM di Pangkalpinang	90,83	92,01	1,18	91,00	101,11	Tercapai
37	Loka POM di Kabupaten Jember	-	86,86	-	86,00	101,00	Tercapai
38	Dit. Pengawasan Kosmetik	83,63	84,83	1,20	84,00	100,99	Tercapai
39	Balai Besar POM di Pontianak	89,32	90,80	1,48	90,00	100,89	Tercapai
40	Loka POM di Kota Surakarta	-	85,74	-	85,00	100,87	Tercapai
41	Balai Besar POM di Palangka Raya	89,40	91,77	2,37	91,00	100,85	Tercapai
42	Loka POM di Kabupaten Bogor	-	87,48	-	87,00	100,55	Tercapai
43	Balai Besar POM di Palembang	91,74	92,21	0,47	91,75	100,50	Tercapai
44	Balai Besar POM di Pekanbaru	92,00	92,89	0,89	92,50	100,42	Tercapai

No	Unit Pelayanan Publik (UPP)	2020	2021	Naik/ Turun	Target 2021	Capaian Target (%)	Tercapai/ Tidak tercapai
45	Loka POM di Kabupaten Banyumas	-	89,31	-	89,00	100,35	Tercapai
46	Balai POM di Kendari	88,54	90,25	1,71	90,00	100,28	Tercapai
47	Balai POM di Batam	86,69	88,23	1,54	88,00	100,26	Tercapai
48	Loka POM di Kabupaten Tangerang	-	86,14	-	86,00	100,16	Tercapai
49	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	-	89,14	-	89,00	100,16	Tercapai
50	Dit. Registrasi Pangan Olahan	82,60	84,09	1,49	84,00	100,11	Tercapai
51	Loka POM di Kabupaten Kediri	-	87,09	-	87,00	100,10	Tercapai
52	Balai Besar POM di Samarinda	85,16	87,05	1,89	87,00	100,06	Tercapai
53	Balai POM di Palu	89,08	90,98	1,90	91,00	99,98	**Tidak Tercapai**
54	Balai Besar POM di Denpasar	89,28	89,56	0,28	90,00	99,51	**Tidak Tercapai**
55	Balai Besar POM di Banda Aceh	93,44	94,43	0,99	95,00	99,40	**Tidak Tercapai**
56	Dit, Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	-	79,32	-	80,00	99,15	**Tidak Tercapai**
57	Loka POM di Kota Palopo	-	87,27	-	89,00	98,06	**Tidak Tercapai**
58	Loka POM di Kota Tarakan	-	85,26	-	87,00	98,00	**Tidak Tercapai**
59	Balai POM di Sofifi	90,43	88,73	-1,70	91,00	97,51	**Tidak Tercapai**
60	Balai POM di Bengkulu	92,14	90,53	-1,61	94,00	96,31	**Tidak Tercapai**
61	Loka POM di Kota Baubau	-	83,42	-	89,00	93,73	**Tidak Tercapai**
62	Balai POM di Ambon	94,99	89,48	-5,51	95,50	93,70	**Tidak Tercapai**
63	Balai POM di Manokwari	99,09	92,28	-6,81	99,00	93,21	**Tidak Tercapai**

B. Rekomendasi

Atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021, direkomendasikan setiap unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM agar:

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

LAMPIRAN I
DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA SATUAN KERJA ESELON I

1. Hasil SKM Sekretariat Utama

Unit Pelayanan Publik pada Sekretariat Utama Badan POM hanya terdiri dari 1 (satu) unit yaitu Biro Hukum dan Organisasi dengan jenis layanan berupa Layanan Pengaduan dan Informasi. Rincian jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden pada Sekretariat Utama Tahun 2020 dan 2021

Unit Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2020	2021	2020	2021
Biro Hukum dan Organisasi	4.750	4.923	355	356

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 356 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Utama terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **93,38** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **87,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Sekretariat Utama tahun 2021 mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Sekretariat Utama tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Sekretariat Utama Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	84,27	92,98	8,71
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,08	93,07	8,99
U3	Waktu Penyelesaian	85,09	93,15	8,06
U4	Biaya/Tarif	83,71	93,40	9,69
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,45	92,93	7,48
U6	Kompetensi Pelaksana	85,63	93,16	7,53
U7	Perilaku Pelaksana	90,75	96,86	6,11
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,13	92,32	8,19
U9	Sarana dan Prasarana	84,60	92,56	7,96
Nilai		**85,30**	**93,38**	**8,08**

2. Hasil SKM Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

Unit Pelayanan Publik pada Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif terdiri dari 4 (empat) unit dengan jumlah populasi dan responden survei tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden pada Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif Tahun 2020 dan 2021

No	Unit Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Dit. Registrasi Obat	140	168	132	157
2	Dit. Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor	46	40	43	39
3	Dit. Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor	57	55	47	48
4	Dit. Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	122	64	101	60
	Jumlah	**365**	**327**	**323**	**304**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 304 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,11** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **87,00.** Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif tahun 2021 mendapat kategori **A (Sangat Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/Turun
U1	Persyaratan	82,77	86,29	3,52
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,21	88,10	3,89
U3	Waktu Penyelesaian	81,89	87,41	5,52
U4	Biaya/Tarif	87,77	93,09	5,32
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,37	88,87	4,50
U6	Kompetensi Pelaksana	85,60	90,46	4,86
U7	Perilaku Pelaksana	88,13	92,54	4,41
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,69	87,83	4,14
U9	Sarana dan Prasarana	81,84	87,39	5,55
Nilai		**84,47**	**89,11**	**4,64**

3. Hasil SKM Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik

Unit Pelayanan Publik pada Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik terdiri dari 4 (empat) unit dengan jumlah populasi dan responden survei tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden pada Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Tahun 2020 dan 2021

No	Unit Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Dit. Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	805	805	418	418
2	Dit. Pengawasan Obat Tradisional, dan Suplemen Kesehatan	123	157	103	131
3	Dit. Pengawasan Kosmetik	184	341	143	281
4	Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	-	10	-	10
Jumlah		**1.112**	**1.313**	**664**	**840**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 840 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **85,23** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **83,50.** Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tahun 2021 mendapat kategori **B (Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/Turun
U1	Persyaratan	79,79	82,72	2,93
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,35	83,59	2,24
U3	Waktu Penyelesaian	79,34	81,30	1,96
U4	Biaya/Tarif	87,03	89,21	2,18
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,86	85,50	2,64
U6	Kompetensi Pelaksana	83,74	86,94	3,20
U7	Perilaku Pelaksana	86,40	89,70	3,30
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	81,90	84,80	2,90

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/Turun
U9	Sarana dan Prasarana	80,84	83,29	2,45
Nilai		**82,58**	**85,23**	**2,65**

4. Hasil SKM Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan

Unit Pelayanan Publik pada Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan terdiri dari 5 (lima) unit dengan jumlah populasi dan responden survei tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden pada Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan Tahun 2020 dan 2021

No	Unit Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Dit. Standardisasi Pangan Olahan	332	272	249	174
2	Dit. Registrasi Pangan Olahan	1.107	635	314	263
3	Dit. Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	343	308	222	199
4	Dit. Pengawasan Produksi Pangan Olahan	9	12	6	12
5	Dit. Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	9	12	9	12
Jumlah		**1.797**	**1.239**	**800**	**660**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 660 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,70** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **83,50.** Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan tahun 2021 mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/Turun
U1	Persyaratan	79,45	84,27	4,82
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,13	85,76	4,63
U3	Waktu Penyelesaian	80,67	85,70	5,03
U4	Biaya/Tarif	85,58	89,32	3,74
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,81	87,40	4,59
U6	Kompetensi Pelaksana	83,77	89,47	5,7
U7	Perilaku Pelaksana	87,34	92,25	4,91
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	82,54	88,33	5,79
U9	Sarana dan Prasarana	80,34	86,82	6,48
Nilai		**82,63**	**87,70**	**5,07**

LAMPIRAN II
DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK

1. Hasil SKM Biro Hukum dan Organisasi

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Biro Hukum dan Organisasi dilakukan terhadap Layanan Pengaduan dan Informasi dengan jumlah populasi dan responden dapat dilihat pada tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Biro Hukum dan Organisasi Tahun 2020 dan 2021

Unit Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2020	2021	2020	2021
Layanan Pengaduan dan Informasi	4.750	4.923	355	356

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 356 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Biro Hukum dan Organisasi terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar 93,38 di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 87,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Biro Hukum dan Organisasi tahun 2021 mendapat kategori A (Sangat Baik). Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Biro Hukum dan Organisasi tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Biro Hukum dan Organisasi Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	84,27	92,98	8,71
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,08	93,07	8,99
U3	Waktu Penyelesaian	85,09	93,15	8,06
U4	Biaya/Tarif	83,71	93,40	9,69
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,45	92,93	7,48
U6	Kompetensi Pelaksana	85,63	93,16	7,53
U7	Perilaku Pelaksana	90,75	96,86	6,11
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,13	92,32	8,19
U9	Sarana dan Prasarana	84,60	92,56	7,96
Nilai		**85,30**	**93,38**	**8,08**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Pengaduan dan Informasi	1. Kesulitan untuk menghubungi BPOM seperti *call center* Direktorat Registrasi Pangan Olahan, Balai Besar POM Surabaya sehingga membingungkan jika ada masalah pengajuan harus menghubungi ke mana 2. Respon sangat cepat dibanding instansi lain, Lanjutkan 3. Tetap dijaga konsistensi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen 4. Staff CS mesti memiliki pengetahuan yg lebih lagi tentang layanan dan solusi bagi pemohon 5. Lebih bisa memberikan penjelasan yang sesuai dengan penelepon 6. Mohon untuk diberikan bukti bahwa pengaduan telah di tindak berupa foto atau surat resmi dari kantor wilayah terkait 7. Evaluator pada setiap evaluasi di e-reg jangan berganti - ganti karena menyebabkan penolakan jadi berganti 8. Agar dicantumkan kontak WA pada website 9. Lebih disosialisasikan contact center BPOM agar terkenal seperti PLN 123, Telkom 147. Sosialisasikan juga fungsi contact center BPOM agar masyarakat mengetahui perbedaannya dengan LPPOM MUI dan Dinkes 10. Agar petugas Halo BPOM ditingkatkan pengetahuan untuk menjawab perihal teknis 11. Pada IVR haloBPOM terdapat pilihan jenis komoditi yang dapat dipilih oleh penelepon, mohon agar petugas yang menerima sesuai dengan petugas yang kompeten pada masing-masing pilihan komoditi. 12. Agar Halo BPOM mudah dihubungi, karena pada tanggal 12 Januari 2020 sulit dihubungi 13. Sudah cukup memuaskan untuk pelaku usaha yang baru melakukan proses pendaftaran dalam memberikan informasi yang dibutuhkan 14. Untuk Halo BPOM tida ada. Untu nomor telepon kantor Badan POM sulit sekali dihubungi. Sudah dicoba beberapa kali belum tersambung (021 4244 691) 15. Prosedur registrasi lebih disosialisasikan lagi 16. Tidak semua pertanyaan bisa langsung terjawab, dimana dibutuhkan waktu tunggu untuk mendapatkan jawaban tsb (dirujuk ke unit terkait). Agar lebih dipercepat waktu tunggu untuk mendapatkan jawaban tersebut. 17. Pemerintah Indonesia, harus lebih detail/telita dalam memilih pegawai BPOM karna banyak beberapa hal yang disembunyikan dari setiap laporan masyarakat yang belum di tindak lanjuti - hal ini pun termasuk kepala bagian investigasi yang kurang memahami permasalahan yang sudah jelas di informasikan oleh masyarakat 18. Sudah bagus, waktu tunggu relatif cepat 19. Pelayanan HaloBPOM sudah bagus ybs hanya ingin memberikan masukan ke Dit. RPO terkait pelayanan yang lama tidak sesuai timeline pada saat registrasi perusahaan di e-reg pangan olahan 20. Layanan sms dipercepat penanganannya 21. Sudah baik layanannya. Saran agar layanan HaloBPOM dapat dilakukan 24jam. 22. Secara keseluruhan sudah baik, namun lebih baik jika informasi yang dimiliki pertugas diperbanyak 23. Agar ditambah jam layanannya. 24. Masalah perizinan agar dibuatkan dalam satu link dari awal sampai akhir (mulai dari PTSP sampai mendapatkan nomor izin edar). 25. HaloBPOM sudah baik, memberi informasi yang jelas kepada konsumen

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	26. Jam layanan Halo BPOM kalau bisa 24 jam 27. Diperpanjang waktu layanan karena saat ini pandemi sulit untuk datang ke BPOM langsung 28. Sudah sesuai ekspektasi dalam memberikan informasi. 29. Untuk bagian unit teknis agar lebih cepat lagi dalam merespon keluhan. 30. Agar kompetensi dan keramahan agent dilakukan penyamarataan, karena ybs menghubungi HaloBPOM beberapa kali pernah menemukan agent yang kurang kompeten dan ramah, namun ybs lupa namanya. Namun, sejauh ini, layanan yang diberikan sudah baik dan memuaskan. 31. Waktu untuk pendaftaran produk di BPOM untuk dipermudah. 32. Saran untuk simulas UMKM di website agar lebih detail 33. Untuk layanan HaloBPOM agar dapat mengakomodir langsung untuk dapat disambungkan ke unit terkait karena nomor telepon/media untuk menghubungi unit terkait lebih sulit dihubungi. 34. Untuk telepon ke unit terkait agar diperbaiki seperti layanan HaloBPOM yang lebih fast respon. 35. Informasi yang diberikan lebih to the point terlebih kepada konsumen yang awam tentang pendaftaran atau istilah dalam proses pendaftaran di BPOM 36. Sudah baik karena pelaku usaha bisa mengetahui langsung pendaftaran produk di BPOM sehingga tidak tertipu calo/konsultan di daerah yang memberikan informasi pendaftaran terlalu mahal. 37. Mudah untuk dihubungi, sehingga mudah untuk mendapatkan informasi. 38. Timeline jawaban rujukan dari unit terkait kalau bisa lebih dipercepat dikarenakan menghubungi ke Unit terkait (Dit. RPO) juga susah. 39. Sudah cukup baik dalam layanan HaloBPOM, untuk BPOM dalam pengawasannya untuk lebih bisa bertindak tegas. 40. Semua baik, namun pada tanggal 17 Februari 2021 telepon agent terputus-putus karena kendala jaringan internal, agar diperbaiki. 41. Layanan via Whatsapp kurang responsif, ada yang lama dibalas ada yang tidak dibalas sama sekali 42. Jam Layanan Halo BPOM agar lebih lama 43. Ybs hanya memberikan masukan kepada subsite notifkos yang menurut ybs kurang jelas dalam menampilkan informasi 44. Halo BPOM: Kurangnya Pengetahuan petugas terkait informasi teknis atau mendalam. Ditreg Kos: Nomor layanan sulit sekali dihubungi 45. Layanan tatap muka segera dibuka untuk Halo BPOM 46. Respon layanan selain telepon harap ditingkatkan, informasi juga diharapkan lebih detail terutama mengenai proses apa saja yang harus dilakukan oleh pelaku usaha 47. Sudah cukup responsive 48. Saran untuk Direktorat Registrasi Pangan Olahan: - Web chat agar lebih banyak petugasnya sehingga dapat direspon dengan cepat. Ybs membandingkan kecepatan respon chat dengan instansi lain - agar evaluasi registrasi akun perusahaan dipersingkat, karena telah dilakukan audit sarana 49. Pelayanan lebih ditingkatkan dalam hal memberikan penjelasan kepada pelaku usaha 50. Sering putus ditengah pembicaraan telepon, jaringannya agar diperbaiki. 51. Penjelasannya diperlahan sediit dikarenakan ybs baru pertama kali melakukan pengurusan SKE 52. Untuk layanan via email agar lebih cepat dalam merespon.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	53. Menyebut nama konsumen tidak hanya Bapak/Ibu pada pertengahan pembicaraan 54. Ada kesulitan menghubungi direktorat terkait 55. Untuk Halo BPOM sudah baik. Untuk Direktorat Registrasi Kosmetik: Nomor sulit dihubungi, email dari tgl 1 Maret masih belum dibalas 56. Ada forum yang lebih mudah untuk pengajuan produk di BPOM. 57. Ybs menyampaikan bahwa sempat mendownload aplikasi Badan POM (namun ybs lupa apakah cek BPOM atau BPOM Mobile), menyampaikan bahwa layanan chat yg ada pada aplikasi kurag user friendly 58. Sejauh ini sudah sesuai dengan yang dibutuhkan 59. Untuk layanan telepon Halo BPOM sudah cepat diangkat. Namun menghubungi Balai Besar POM agak lebih sulit 60. Perlu diperbanyak agent karena pada saat menghubungi HaloBPOM ybs munggu cukup lama dikarenakan IVR menginformasikan bahwa agent sedang penuh/sibuk 61. Semoga lebih baik lagi dan ada sistem atau aplikasi untuk informasi yang dapat diberikan secara digital seperti jika ada pertanyaan tentang variasi pangan ketika di klik langsung diarahkan pasal dan peraturannya. 62. Sudah cepat dalam memberikan informasi 63. Info kontak direktorat ditambahkan lagi karena masih ada direktorat yang tidak memiliki nomor telpon atau WA 64. Dipertahankan terus pelayanannya yang sudah bagus 65. Untuk pelayanan melalui Whatsapp agar lebih informatif. 66. Pelayanan Balai Besar POM Yogayakarta ditingkatkan dikarenakan ketika ybs konsultasi datang langsung kurang informatif 67. Untuk user manual penggunaan aplikasi atau pendaftaran produk di BPOM agar ditampilkan pada website BPOM dan yang mudah terlihat oleh pelaku usaha. 68. Email dan dm dari ig cepet banget 69. Untuk pelayanan HaloBPOM sudah bagus namun untuk pelayanan pengajuan di BPOM sedikit rumit. 70. Jika ada layanan tatap muka akan lebih baik. 71. Sudah bagus dan jelas pelayanannya 72. Menghubungi Halo BPOM puas, respon sangat cepat, selalu diangkat. Saran untuk pendaftaran Pangan Olahan: Time line pendaftaran akun perusahan dipercepat karena 10HK terlalu lama Time line perubahan dan penambahan varian dipercepat 73. Penjelasannya terlalu cepat (pertanyaan terkait registrasi suplemen kesehatan impor) . sepertinya Ybs sulit menangkap spelling / ejaan huruf untuk masuk ke aplikasi asrot dan mengakses jdih 74. Respon chat wa agar depat lebih cepat dibalas 75. Agar pelayanan konsultasi tatap muka diadakan karena pemberian informasi yang lebih jelas sesuai kebutuhan. 76. Suara agent sempat kresek-kresek, sehingga sempat kurang jelas. Mungkin karena jaringan. Semoga dapat ditingkatkan. 77. Siang hari suka susah masuk ke line telp halo BPOM, namun apabila sudah sampai pada konfirmasi IVR "akan dijawab oleh agent dalam waktu 7 detik itu akan langsung diangkat/dijawab" 78. Saat ini informasi yg diperoleh dari Halo BPOM sudah lengkap. Sehingga belum ada saran atau masukan. 79. Selama menghubungi layanan telepon Halo BPOM, sejauh ini puas dengan jawabannya

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	80. Informasi layanan HaloBPOM (Telepon, SMS, WhatsApp, Email, Website, Fax, surat, media sosial, aplikasi BPOM mobile, aplikasi HaloBPOM mobile, dll) kurang tersosialisasikan. Masih cukup sulit untuk diperoleh masyarakat 81. Jaringan yang digunakan kurang jernih seperti ada gangguan berisik saat berkomunikasi, pelayanan sudah ramah dan ditanyakan kejelasan tentang informasi yang diberikan, namun pertanyaan kejelasan informasi terlalu sering ditanyakan sehingga terkesan buru-buru. 82. HaloBPOM sudah baik, hanya saja live chat di direktorat terkait yang responnya lama sekali 83. Untuk layanan aplikasi cekproduk BPOM sulit digunakan oleh masyarakat.

2. Hasil SKM Direktorat Registrasi Obat

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Direktorat Registrasi Obat dilakukan terhadap 8 (delapan) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Registrasi Obat Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Registrasi Obat Baru	16	29	15	27
2	Registrasi Obat Generik	37	45	34	40
3	Registrasi Produk Biologi	11	11	11	11
4	Penilaian Protokol Uji Klinik	18	18	17	17
5	Penilaian Uji Bioekivalensi	12	12	12	12
6	Penilaian Obat Pemasukan Khusus (SAS)	29	29	27	27
7	Persetujuan *Certificate of Pharmaceutical Product*	17	17	16	16
8	Penilaian Protokol Uji Bioekivalensi	-	7	-	7
Jumlah		**140**	**168**	**132**	**157**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 157 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Registrasi Obat terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar 88,54 di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 85,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Registrasi Obat tahun 2021 mendapat kategori A (Sangat Baik). Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Registrasi Obat tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Registrasi Obat Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	80,81	85,35	4,54
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,07	87,16	5,09
U3	Waktu Penyelesaian	78,79	86,55	7,76
U4	Biaya/Tarif	87,37	92,89	5,52
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,70	87,90	5,20
U6	Kompetensi Pelaksana	84,60	90,76	6,16
U7	Perilaku Pelaksana	85,35	93,10	7,75
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	80,43	86,41	5,98
U9	Sarana dan Prasarana	79,17	86,73	7,56
Nilai		**82,37**	**88,54**	**6,17**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan sebagai berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Registrasi Obat Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Registrasi Obat Baru	85,80	90,12	89,09	95,06	89,51	92,59	93,21	88,89	87,04	90,15
Registrasi Obat Generik	89,17	92,50	90,00	96,25	92,08	94,58	95,42	91,67	93,33	92,78
Registrasi Produk Biologi	81,82	86,36	90,40	95,45	84,85	89,39	95,45	84,85	84,85	88,16
Penilaian Protokol Uji Klinik	82,35	79,41	81,05	89,22	84,31	88,24	93,14	82,35	81,37	84,60
Penilaian Uji Bioekivalensi	77,78	83,33	87,04	88,89	84,72	87,50	90,28	87,50	83,33	85,60
Penilaian Obat Pemasukan Khusus (SAS)	83,95	82,72	84,77	90,74	86,42	87,65	92,59	82,10	83,33	86,03
Persetujuan Certificate of Pharmaceutical Product	90,63	90,63	82,29	91,67	86,46	89,58	88,54	83,33	87,50	87,85
Penilaian Protokol Uji Bioekivalensi	80,95	80,95	80,16	88,10	85,71	90,48	92,86	80,95	80,95	84,57

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Registrasi Obat Baru	1. Terkait dengan pengembangan sistem New Aero berkelanjutan, agar dapat dilakukan pertemuan berkala dengan perwakilan asosiasi industri farmasi via daring. Tujuan: agar perbaikan dapat mencakup aspirasi dari sisi para pendaftar, demi kemajuan New Aero ke depan 2. Semoga yang sudah baik sekurang-kurangnya bisa dipertahankan. Kalau bisa lebih baik lagi, terutama dalam hal kecepatan merespon terhadap pertanyaan, follow up atau informasi yang dibutuhkan oleh customer. 3. Menurut kami, pelayanan di registrasi obat baru sudah cukup baik, profesional serta berintegritas, hanya dapat lebih ditingkatkan lagi dari sisi penjadwalan Komas PPOJ serta komunikasi proaktif dengan pendaftar atas potensi penolakan Komnas.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	4. Semoga tetap dipertahankan kinerja baiknya, saya sangat apresiasi keterbukaan komunikasi yang diberikan BPOM kepada kami, sehingga antara BPOM dan industri dapat bertukar pikiran memberikan solusi terbaik untuk memberikan akses obat baru yang berkualitas kepada masyarakat secara cepat. 5. Sangat mengapresiasi kinerja penilaian obat baru, di thn 2020 sangat banyak produk-produk prioritas untuk COVID namun tetap melayani dengan baik. Semoga kinerja nya tetap di pertahankan dan di tingkatkan 6. Agar kompetensi petugas dan fasilitas layanan publik terus ditingkatkan. Agar proses evaluasi dan persetujuan registrasi obat dan produk biologi semakin cepat. 7. Kiranya BPOM senantiasa berinovasi dalam pelayanan , prosedur registrasi obat serta aplikasi sehingga BPOM dapat terus berkembang dan menjadi institusi yang setiap saat siap bersaing. 8. Meski dalam masa pandemi pelayanan registrasi dapat dilaksanakan dengan baik-lancar, dan banyak improvement yang telah dilakukan, kami merasa komunikasi dalam konsultasi dan beberapa hal penting dapat disampaikan lebih mudah, kami sebagai pendaftar sangat mengapresiasinya. Semoga selanjutnya makin baik dan senantiasa *consistent.* 9. Terima kasih atas pelayanan yang diberikan, tingkatkan selalu kinerja BPOM yang sudah baik. 10. Adanya kesempatan untuk presentasi dari pendaftar untuk menjelaskan *summary* produk obat baru sebelum BPOM menyelengatakan Komnas 11. Pelayanan Registrasi Obat Baru sudah sangat baik, mohon untuk dapat dipertahankan dengan baik, terimalasih 12. Masalah yang pernah kami hadapi terkait dengan trouble teknis aplikasi sehingga ada beberapa data yg hilang/ diupload ulang, semoga sistem lbh baik lagi. Beberapa dokumen yang harus dipenuhi tidak ada format pasti, dan perlu dilakukan pemyesuaian checklist terhadap dokumen-dokumen yang secara nyata dibutuhkan sehingga lebih dapat memudahkan kedua belah pihak. Terima kasih 13. Pelayanan ini sudah memberikan yang terbaik. Mohon dapat dipertahankan. 14. Mohon untuk validasi master data produsen/bahan baku agar bisa lebih cepat, serta dapat konsultasi melalui email. 15. Sukses selalu untuk Badan POM dan Direktorat Registrasi Obat, semangat dan sukses untuk tim Registrasi Obat Baru 16. Terima kasih atas support, bantuan dan kerjasamanya selama ini. Kami berharap agar dapat lebih responsif dalam menanggapi email, whatsapp, atau platform lainnya. Mengingat saat ini tidak memungkinkan untuk diskusi/konsultasi tatap muka. 17. Terima kasih atas support, bantuan dan kerjasamanya selama ini. Kami berharap agar dapat lebih responsif dalam menanggapi email, whatsapp, atau platform lainnya. Mengingat saat ini tidak memungkinkan untuk diskusi/konsultasi tatap muka. 18. Sangat mengapresiasi kinerja Ditreg Obat Baru yang memberikan pelayanan prima untuk obat2 COVID selama masa pandemik. Demi ketersediaan obat2 COVID bagi masyarakat 19. Usul untuk adanya chat live seperti Direktorat Registrasi di kedeputian lain untuk berkonsultasi hal2 yang sifatnya teknis sehingga industri dapat menerima informasi dengan cepat. - Agar pada laman AeRO diberikan pula no kontak whatsApp dari masing-masing Sie yang melayani publik 20. Agar sistem pelayanan (sistem new-aero) lebih diperbaiki karena sering terjadi system error yang menyebabkan tertundanya pelayanan yang diberikan.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	21. Mohon alur pengaduan terhadap masalah baik yang terjadi di dalam maupun di luar sistem untuk diperjelas dan diperbaiki. Sediakan call center atau akses yang bisa dihubungi dengan cepat dan spesifik, karena seperti yang kita ketahui bersama, haloBPOM merupakan call center yang sangat general, menghubungi via email pun jarang mendapatkan balasan. 22. Layanan registrasi obat baru saat ini sudah baik, mudah dan efisien. Semoga dapat ditingkatkan ke depannya. 23. Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dan memuaskan. Mohon agar dapat dipertahankan 24. Agar diberikan identitas evaluator pada lembar tambahan data. agar proses evaluasi bisa lebih dipercepat lagi. 25. Untuk Proses Validasi Produsen API dan Zat Tambahan agar dipercepat 26. Proses Validasi Produsen API & Zat Tambahan agar dipercepat 27. Agar kecepatan aplikasi lebih ditingkatkan dan lebih dipermudah lagi, terima kasih. 28. Agar sistem terus dikembangkan dan di update sehingga proses registrasi dapat lebih lancar dan mempertahankan apa yang sudah baik. 29. Dalam hal pelayanan pada direktorat ini dapat saya sampaikan bahwa pelayanan penyelesaian variasi sebagian besar sudah memenuhi timeline yang ditentukan. Walaupun ada beberapa area *to be improved* dimana ada yang masih melebihi timeline beberapa di antaranya adalah notifikasi (minoritas - masih lebih banyak variasi yang tepat waktu atau bahkan lebih cepat evaluasinya dari timeline yang telah ditentukan). Namun kami sangat appreciate dengan pelayanan di direktorat ini. Hal lain yang perlu kami sampaikan adalah terkait beberapa issue terkait New AERO yang beberapa di antaranya membuat pendaftar melakukan hal yang sama secara berulang: 1) Pengisian ulang formula (beserta produsennya) dan bagian lainnya ketika pindah tahap dari Pra-Registrasi ke Registrasi. 2) Sejak dibukanya loket pada tahun ini (01 Februari 2020), semua kolom pada bagian Uraian Obat kosong pada semua akun Novartis baik untuk variasi yang sedang draft/proses/disetujui. Sebelum tanggal tersebut, data pada kolom tersebut ada isinya. Telah kami komunikasikan ke bagian IT namun disarankan bahwa pengisian kolom-kolom kosong tersebut dapat dilakukan oleh pendaftar. Kekhawatiran pendaftar adalah untuk variasi-variasi yang sudah dalam proses persetujuan/penomoran dimana takutnya akan dikembalikan ke pendaftar untuk melakukan pengisian kolom-kolom kosong tersebut padahal kolom tersebut hilang karena sistem AERO. Dan juga concern atas penambahan lead time persetujuan variasi. Selain itu, concern utama adalah untuk variasi-variasi yang sudah disetujui karena kolom bagian Uraian Obat pun kosong. 3) Penerbitan SPB/cek simponi yang membutuhkan log in & log out secara berulang. Beberapa di ataranya terjadi kegagalan dalam penerbitan e-billing. 4) Adapun saran tambahan kami, agar respon rekan IT ditingkatkan terutama pada jam-jam operasional (08.00 - 16.00). Kami pernah mengalami trouble terkait penerbitan SPB dan kami sampaikan pada jam 9 pagi. Namun, kami baru mendapatkan respon dari rekan IT jam 6 sore dimana jam operasional AERO sudah tutup dan kami tidak bisa melakukan submission pada hari tersebut. 30. Mohon perbaikan database bahan baku 31. Untuk produk yang dilakukan pra-registrasi sebagai Obat Baru, kemudian dimasukan kedalam kategori obat generik pada tahap registrasinya, saat digenerate ke tahap reg tidak bisa otomatis dikenali sebagai obat generik, melainkan dikenali sebagai obat baru. Sehingga kami perlu meminta bantuan Helpdesk IT untuk mengganti kategori jenis obat. Saran kami, agar untuk kasus-kasus seperti tersebut dapat dimitigasi.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	32. Komunikasi evaluator dengan pendaftar sangat baik, evaluator responsive dan jika ada pertanyaan dari pendfatar dapat memberikan penjelasan sesuai kebutuhan pendaftar dengan baik. Agar dapat mempertahankan pelayanan yang sudah baik. 33. Komunikasi evaluator dengan pendaftar sangat baik, evaluator responsive dan jika ada pertanyaan dari pendfatar dapat memberikan penjelasan sesuai kebutuhan pendaftar dengan baik. Agar dapat mempertahankan pelayanan yang sudah baik. 34. Terhadap konsultasi melalui email semoga lebih cepat dalam menjawab konsultasi. Dan semoga disediakan hotline konsultasi melalui Whatsapp seperti yang dilakukan pada direktorat OTSK. 35. Semoga BPOM dapat selalu memberikan pelayanan yg terbaik 36. Toleransi terhadap sistem new aero yang belum sempurna (terkait jenis registrasi perbedaan jenis registrasi variasi mayor atau minor antara obat baru atau obat generik (karena belum tercantum pada new aero)) 3. Respon terhadap pelayanan email dan whatsapp 37. Harapannya BPOM dapat lebih responsif apabila ada komunikasi yang dikirimkan industri melalui email dan juga sistem AERO ditingkatkan lagi fitur fiturnya dan dikurangi kesalahan atau error yang terjadi. Perbanyak konsultasi publik agar BPOM dapat mengerti apa yang menjadi keluhan. 38. Untuk proses validasi bahan baku dan produsen, jika memungkinkan untuk diberikan perhitungan waktu review juga seperti halnya pada proses registrasi supaya tidak terlalu lama prosesnya. 39. Tersedia layanan live chat untuk konsultasi seputar persyaratan registrasi
Registrasi Obat Generik	1. Agar bisa ada log di new aero yang langsung bisa chat dengan evaluator sehingga dengan online ini jika ada ygakan diklarifikasikan bisa langsung diklarifikasi 2. Terima kasih untuk pelayanan yang sangat baik terutama selama masa pandemi ini. Konsultasi tetap dapat dilakukan via email maupun mengajukan konsultasi via online. Timeline evaluasi pun tetap sesuai dengan regulasi. Semoga ke depannya lebih dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi pelayanan yang diberikan. 3. Mohon diperbanyak fasilitas-fasilitas konsultasi secara online selain melalui email, terutama pada masa pandemi ini. Misalnya dengan chat online pada aplikasi new-aero ataupun membuka konsultasi melalui WA. 4. Agar dapat meningkatkan kualitas sistem new aero terutama output formulir registrasi acc, karena masih perlu beberapa perbaikan dan seringkali terjadi bug system 5. Proses registrasi obat sudah baik dan sesuai dengan timeline yang ditetapkan. Masukan dari kami sebagai beeikut: - Mohon selain konsultasi DM / evaluator via email, dapat diberikan fasilitas chat langsung dengan petugas selain menggunakan email. - Terkait dengan New AeRO, hingga saat ini hasil output formulir registrasi masih ada beberapa yg error (kadang-kadang form reg tidak lengkap, isian pemerian obat dan komitmen tidak sesuai, tampilan spesifikasi dan metode analisis obat sering terpotong). Mohon dapat ditindaklanjuti untuk diperbaiki secara general, bukan case by case. - Terkait dengan submission, kadang-kadang SPB juga gagal generate billing ID. Mohon dapat ditindaklanjuti untuk diperbaiki secara general, bukan case by case. 6. Agar tetap dilaksanakan desk konsultasi untuk lebih mempercepat proses pengurusan registrasi 7. Selain Konsul melalui via email mungkin bisa disediakan juga layanan dgn telp, jadi jika ada hal yg bersifat urgent bisa langsung mendapat jawaban dari petugas.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	8. Apabila ada regulasi terbaru lebih baik dibuatkan dulu aturan tertulisnya baru diimplementasikan. karena industri mungkin tidak siap dengan peraturan mendadak dan belum tertulis, agar standar pelaksaan jelas baik dari segi BPOM maupun industri pendaftar 9. Terkadang dalam konsultasi via daring (email) evaluator ataupun pihak terkait kurang tanggap dan memerlukan waktu yang lama untuk merespon. Semoga dapat ditingkatkan lagi. 10. Pelayanan ini sudah sangat baik sekali, mohon untuk dipertahankan 11. Agar di tambah fasilitas konsultasi via chat/WA agar dapat mendapatkan respon segera ketika melakukan konsultasi via chat seperti pada unit pelayanan lainnya 12. Semoga pelayanan untuk ke depannya bisa ditingkatkan lagi dan proses evaluasi dokumen bisa lebih cepat lagi Terima kasih 13. Semoga pelayanan bisa lebih ditingkatkan lagi dan proses evaluasi dokumen bisa lebih dipercepat Terima kasih 14. Semoga akan sering diadakan acara desk konsultasi. 15. Agar diberikan fasilitas chat/WA yg dapat langsung dijawab saat melakukan konsultasi via chat. Seperti pada unit pelayanan lainnya. 16. Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, terutama karena sering diadakan desk konsultasi, evaluasi menjadi lebih cepat. 17. Terima kasih atas pelayanan dan bimbingan yang diberikan BPOM kepada IF sampai saat ini. Pada saat kondisi pandemi BPOM juga tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan yg terbaik untuk IF. Semoga dapat dipertahankan dan ditingkatkan. 18. Pelayanan publik di Direktorat Registrasi Obat untuk reg obat generik sudah baik. - Respon cepat dalam menanggapi konsultasi/ follow up yang dilakukan IF melalui email. Dengan adanya desk konsul sangat membantu IF dalam proses registrasi sehingga lebih mempercepat timeline. Semoga ke depannya diadakan desk konsul kembali. 19. Waktu verifikasi jenis obat di new aero terlalu lama 20. Secara overall proses pelayanan di BPOM tahun ini sudah sangat baik, perlu untuk dipertahankan dan mungjin dapat diimprove lagi. Sebagai improvement, ada baiknya untuk menyediakan sarana chat/konsul langsung dengan evaluator (tidak memakai nomor pribadi), untuk dapat mempermudah dan mempercepat proses evaluasi. Apalagi dimasa pandemi ini. 21. Kiranya BPOM terus melakukan inovasi dlm prosedur dan pelayanan untuk penguatan fungsi peran BPOM dimasa depan 22. Bila desk di luar BPOM, mohon tempatnya yang luas 23. Semoga aplikasi new aero bisa lebih baik lagi, terutama dalam hal generate form registrasi. semoga bisa diselesaikan permasalahan form registrasi yang terpotong atau tidak lengkap 24. Semoga pelayanan BPOM dapat terus ditingkatkan sehingga kualitasnya akan semakin baik dari waktu ke waktu. 25. Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Alangkah lebih baik lagi jika pelayanan konsultasi Duty Manager yang bertugas dapat dilakukan juga melalui konsultasi whatsapp 26. Semoga dit.reg obat bisa semakin maju, dan semakin cepat lagi dalam melakukan evaluasi dokumen

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	27. Tetap pertahankan dan terus kembangkan pelayanan yang terintegrasi lebih baik lagi yang selalu menyesuaikan dengan situasi dan kondisi apapun seperti pada masa-masa pandemi saat ini. 28. Semangat meningkatkan kecepatan pelayanan dan responsif terhadap kepuasan pelanggan 29. Mohon diperjelas apakah perhitungan masa evaluasi/ pemenuhan data (Hari Kerja) pada sistem Aero mengacu pada kalender nasional? Karena per 1 Desember 2020 hitungan hari kerja Aero lebih mengacu ke kalender internasional 30. Untuk bantuannya konsultasi DM yang sekarang dialihkan menggunakan e-mail, terima kasih banyak atas bantuannya terutama untuk saya yang masih baru dalam hal registrasi. Untuk ke depannya, mungkin untuk mempermudah, dapat dibantu agar ada helpdesk seperti wa asrot atau chat di laman new aero agar semakin mempermudah registrasi, namun untuk sekarang, terima kasih banyak atas bantuannya dalam mengembangkan berbagai hal yg semakin mempermudah kita petugas registrasi dalam mendaftarkan obat. 31. Generate form reg saat sudah ACC sering hilang isian kolomnya, mohon ditindaklanjuti. Agar disesdiakan layana konsultasi online by WA, krn konsultasi by email jarang direspon 32. Semoga semakin maju dan memudahkan dalam pengurusan registrasi obat 33. Untuk lebih mempercepat proses evaluasi, mohon agar dapat lebih sering diadakan desk konsultasi. Terima kasih 34. Sangat mengapresiasi kinerja Ditreg Obat copy yang memberikan pelayanan prima untuk obat2 COVID dan penunjang COVID. 35. Informasi mengenai persyaratan DMF yang harus disertakan: zat aktif yang sama di produk yang berbeda dengan beda evaluator persyaratannya berbeda --> evaluator A mempersyaratkan DMF opened dan closed part sedangkan evaluator B mempersyaratkan DMF opened part saja. Ketentuan penandaan kemasan di beberapa evaluator berbeda beda. Proses renewal murni bbrp melebihi timeline yang ditetapkan. Mohon agar dapat diterbitkan Q and A secara periodik untuk mengcover pertanyaan-pertanyaan teknis yang tidak tercantum di PerBan. 36. Agar menambah pelayanan publik online seperti whatsapp atau web link untuk konsultasi baik dengan DM, IT, maupun kasie, mengingat keterbatasan dalam pelayanan secara langsung, sedangkan bila hanya konsultasi atau komplain melalui email saja memakan waktu yang lama untuk direspon oleh petugas sehingga menghambat proses registrasi. 37. Pelayanan untuk registrasi obat jika ditambahkan dengan fitur live chat dengan evaluator akan sangat membantu 38. Mohon ditingkatkan respon terhadap pengaduan atau keluhan prosedur 39. Prosedur dan layanan sudah baik, alangkah lebih baik jika ditingkatkan lagi 40. Pelayanan registrasi obat generik saat ini sudah baik. Semoga dapat semakin ditingkatkan pelayanannya ke depannya. 41. Mohon untuk dapat direspon apabila perusahaan mengajukan surat percepatan evaluasi produk tertentu, agar dapat menjadi himbauan kepada petugas untuk jadi prioritas dalam penjadwalan evaluasi produk. Entah itu outputnya berupa berkas lengkap atau perlu tambahan data. 42. Pelayanan konsultasi maupun follow up via email seringkali tidak terdapat tanggapan, sehingga mohon agar dapat memberikan tanggapan atas email yang dikirimkan oleh pelaku industri. Mohon juga dapat disediakan layanan konsultasi via livechat ataupun

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	jalur konsultasi via wa untuk memudahkan konsultasi antara pelaku usaha dan BPOM. Untuk evaluator, mohon agar ada standar yang sama karena seringkali masing-masing evaluator memiliki standar yang berbeda sehingga dapat menyulitkan pelaku industri saat mempersiapkan kelengkapan data registrasi. 43. Seringkali kesulitan menghubungi evaluatornya, hanya diberikan akses email saja untuk dapat menghubungi. Mohon diberikan alternatif sarana untuk dapat berkomunikasi dengan evaluatornya. 44. Untuk pelayanan publik,mungkin disediakan ruang yang lebih banyak lg. Seperti mungkin ada kolom chat pada web, sehingga jika ada kesulitan bisa langsung dijawab oleh petugas tanpa menunggu balasan konsultasi via email. 45. Mohon untuk waktu pelayanan disesuaikan dengan HK yang tercantum. Dan lebih ditingkatkan kembali untuk respon dari petugas. Jika kami konfirmasi via e-mail, mohon untuk membalasnya. 46. Yth. Direktorat Registrasi Obat Terima kasih atas pelayanan yang sangat prima dalam proses registrasi produk dari awal pengajuan sampai terbit NIE. Semoga tetap dipertahankan dan dapat terus ditingkatkan dalam hal kemudahan dan percepatan evaluasi serta administrasi (verifikasi dan tanda tangan) dalam hal penerbitan SPB, AL dan NIE. Sebagai usulan, dikarenakan saat ini masih pandemik COVID-19, maka untuk percepatan dalam hal evaluasi dapat diproses melalui desk konsul secara virtual atau on line, terutama untuk industri farmasi yang di luar Jakarta. Harapan, minimal 3 bulan sekali dilakukan desk konsul. 47. Timeline evaluasi dan persetujuan agar dapat ditingkatkan 48. Mungkin dapat ditingkatkan layanan online untuk layanan konsultasi sehingga memudahkan penyelesian 49. Sejauh ini pelayanan terkait dengan registrasi obat sudah cukup baik. Masukannya hanya pada saat verifikasi produsen obat dapat lebih cepat terutama produk yang tergolong EUA. 50. Saran saya agar kecepatan aplikasi lebih ditingkatkan lagi dan dipermudah dalam proses submit dokumen 51. Terima kasih Direktorat Reg Obat atas pelayanannya yang baik ini. Masukan dari kami, agar terdapat percepatan dalam layanan publik registrasi obat yang melaui email, karena terkadang respon masih lama. Selain itu juga agar proses registrasi dapat dipercepat, sebagai contoh proses penomoran sampai persetujuan dan terbit NIE terkadang sangat lama, sehingga dapat melebihi batas waktu yang telah ditetapkan. 52. Agar BPOM senantiasa berinovasi dalam pelayanan dan prosedur evaluasi obat jadi 53. Untuk lebih mempercepat proses evaluasi mohon lebih sering diadakan desk konsultasi. 54. Output Form Registrasi (Printout) tidak lengkap, ada bagian dari FormRegistrasi yang hilang yaitu mulai spesifikasi dan metode analisis sampai informasi batas kedaluwarsa tidak ada. - QR Code yang masih menampilkan ED NIE lama atau kadang malah tidak terdeteksi. - Output desain kemasan terdapat password sehingga tidak bisa dibuka. 55. Mohon diberi timeline hari kerja untuk verifikasi jenis obat karena menurut kami waktunya terlalu lama dari verifikasi jenis obat ke Validasi PNBP oleh Kasie. 56. Semoga ke depannya lebih bisa lebih cepat dalam evaluasi dokumen dokumen agar kami bisa lebih cepat mendapatkan NIE. Mohon untuk dokumen yang sekiranya sulit untuk kami dapatkan dapat lebih dimaklumi dan dicari solusinya apalagi terkait dokumen dengan produsen. Mohon untuk lebih cepat merespon chat WA / email terkait dengan AL produk dll pada saat jam kerja.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	57. Mohon segera diperbaiki agar pemerian dan komitmen produk dapat dicantumkan pada formulir registrasi yang di download. 58. Mohon agar timeline evaluasi dipercepat dan dapat dilaksanakan desk konsultasi 1 tahun minimal 4 kali setiap quartal sehingga bisa mempercepat evaluasi. 59. Pemenuhan persyaratan pelayanan registrasi obat lebih dipermudah, misalnya untuk pemenuhan persyaratan pengujian degradation compound/impurity test baik pada bahan baku aktif maupun pada produk jadi, karena keterbatasan ketersediaan reference standard dan reagen/instrument yang dimiliki oleh industri sehingga industri kesulitan dalam pemenuhannya. 60. Mohon untuk produk yang diregistrasikan lewat jalur manual, karena registrasi obat copy sebelum tahun 2019, agar ketika NIE nya sudah disetujui bisa langsung masuk ke sistem New Aero 61. Mohon dapat ditingkatkan proses evaluasi, karena ada beberapa produk yg harus difollow up baru dapat diproses. beberapa produk proses evaluasi lebih lama dari biasanya meskipun belum melewati yimeline registrasi. Terima kasih 62. Time line registrasi obay copy baru minta diperpendek karena 150 hari terlalu lama, sehingga data yang sudah disubmit ke BPOM tidak segera mendapatkan respon. 63. Semoga apa yang kurang bisa diperbaiki ke depannya dan yang sudah baik terus membaik. 64. Agar evaluasi dokumen bisa dipercepat lagi sebelum timeline dan persyaratan dokumen dipermudah 65. Mohon perbaikan pada database bahan baku, dan database produk teregistrasi 66. Keseluruhan pelayanan sudah baik, hanya saja kami berharap agar dapat ditingkatkan beberapa aspek timeline evaluasi, timeline approval dan penyampaian TD dari evaluator ke pendaftar sebaiknya tidak lebih dari 1 hari Demikian dapat disampaikan 67. Lebih ditingkatkan persamaan persepsi dalam melakukan evaluas, baik terhadap dokumen administrasi maupun dokumen mutu ataupun validasi baik terhadap bahan baku baru, produsen bahan baku dan obat jadi, untuk meminimalisasi permintaan tambahan data yang diberikan ke industri. 2. Mohon sistem dapat dikembangkan terutama pada saat proses upload dokumen, karena terkadang dokumen yang sudah di upload tiba-tiba menghilang. 68. Mohon dapat ditambahkan fasilitas fitur chat live untuk konsultasi. 69. Agar pelayanan konsultasi (online) dapat ditingkatkan dengan selalu ada tanggapan atau respon 70. Untuk dibuat chat live, sehingga industri dapat berkonsultasi langsung bisa ada informasi bersifat teknis yang ingin ditanyakan untuk diinformasikan pada laman AeRO no hp (WhatsApp) untuk setiap Sie yang melayani publik sehingga Industri dapat menanyakan informasi terkait kendala/masalah yang dihadapi berkaitan dengan perizinan di Direktorat Registrasi Obat. 71. Komunikasi evaluator dengan pendaftar sangat baik, evaluator responsive dan jika ada pertanyaan dari pendfatar dapat memberikan penjelasan sesuai kebutuhan pendaftar dengan baik. Agar dapat mempertahankan pelayanan yang sudah baik. Dan khusunya di masa pandemi untuk konsultasi yang dilaksanakan secara online agar dapat lebih diperhatikan agar setiap pertanyaan dari pendaftar dapat terjawab dengan baik. 72. Semoga dalam hal menjawab konsultasi melalui email lebih cepat dan semoga dibuatkan hotline melalui whatsapp seperti yang dilakukan di direktoral OTSK.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	73. Pelayanan yg kami rasakan sudah baik dan cepat tanggap. semoga bisa tetap dipertahankan dan mungkin ditingkatkan lagi 74. Agar dapat dibuat chat live seperti Direktorat Registrasi di kedeputian lain sehinggan industri dapat berkonsultasi langsung dan mendapatkan informasi lebih cepat terkait hal yang bersifat teknis. 75. Mohon dapat ditingkatkan persamaan persepsi dalam melakukan evaluasi terhadap semua produk yang didaftarkan, untuk meminimalisir permintaan tambahan data kke industri (evaluasi registrasi produk maupun evaluasi terkait validasi bahan baku dan produk jadi di sistem) 2. Mohon dapat dikembangkan lagi untuk sistemnya, terutama terkait dokumen yang sudah diupload, tapi tiba-tiba tidak ada di sistem, karena hal ini dapat memperpanjang waktu evaluasi. 76. Mohon agar PT. Metiska Farma diikut sertakan dalam sosialisasi yang diadakan oleh Direk Registrasi Obat. Agar informasi sosisalisasinya dapat dikirimkan ke alamat email regulatory@metiska.co.id Agar konsultasi dengan duty manager bisa diajukan melalui menu chat pada sistem Aero atau dapat melalui whatsapp. 77. Mohon jangka waktu pelayanan untuk persetujuan kasubdit/deputi dapat diberikan lead time seperti hal nya pada evaluator, hal ini akan memudahkan pendaftar agar lebih cepat menindaklanjuti hasil evaluasi/penilaian dari evaluator. 78. Mohon tambahkan layanan chat online dengan petugas loket agar konsultasi dapat berjalan dengan lebih mudah 79. Sebaiknya dibuat no WA khusus admin, supaya dengan cepat dapat melakukan pelaporan jika terdapat kendala dalam pelaksaaan registrasi 80. Mohon sinkronisasi daftar produk yang di new-aero dan di web-reg. terima kasih 81. Mohon agar jika ada sosialisasi PT. Metiska Farma diinfokan ke alamat email regulatory@metiska.co.id Agar konsultasi dengan duty manager bisa diakses melalui aplikasi whatsApp atau sejenisnya 82. Agar mempertahankan yang telah dicapai. dan meningkatkan komunikasi. 83. Kinerja BPOM untuk Dit.Registrasi Obat sudah sangat baik, responsif, dan kooperatif. Dan semoga kinerja yang sudah baik ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Terima kasih. 84. Agar dapat disediakan sarana konsultasi dengan perjanjian yang lebih efektif lagi masa pendemi ini.. Agar dishare rules prosedur jelasnya apabila ingin melakukan perjanjian temu konsultasi dengan evaluator, Kasi ataupun KasubDit. 85. Pada aplikasi new-aero agar dapat dipantau count down HK evaluasi nya 86. Kualitas pelayanan registrasi obat generik sudah baik, hanya saja kami industri yang berada di luar kota kesulitan untuk menguhubungi pihak evaluator terkait pemenuhan tambahan data yang diberikan (terkadang terjadi kekeliruan pemahaman saat kami membaca TD antara yang di maksud evaluator dengan yang kami pahami), apa lagi kami sering mengalami kendala terkait bagian IT, akan lebih baik pada New Aero diberi fitur chat seperti pada Asrot (Deputi 2) atau layanan konsultasi via whatsapp karena kalau hanya lewat email jarang di respon. Seperti halnya akun kami tertera jelas nama pendaftar atau ROnya akan lebih baik juga jika Direktorat Registrasi Obat bersedia menampilkan nama evaluator yang mengevaluasi produk kami sebagai bentuk trransparansi, sehingga apabila terjadi kendala pada saat proses registrasi kami tau harus berkonsultasi pada siapa. Demikian saran dari kami, apabila ada salah kata kami mohon maaf yang sebesar besarnya. 87. Cukup baik, mungkin lebih ditingkatkan kembali pengetahuan dan pemahaman evaluator mengenaI evaluasi obat. Terkadang antar satu evaluator berbeda pandangan. ditingkatkan interaktif pada tiap kendala yang dihadapi oleh Perusahaan

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	88. Timeline evaluasi khususnya proses pra registrasi agar dapat disesuaikan dengan timeline yang tertera pada sistem. 89. Mohon agar timeline evaluasi registrasi dapat sesuai dengan ketentuan. 90. Agar terus tingkatkan pemberian pelayanan kepada publik 91. Pelayanan dalam masa pandemik sedikit sulit untuk berhubungan 2 arah misalkan desk. semisalnya konsultasi bisa dgn cara zoom mungkin bisa menggantikan proses desk ke jakarta. 92. Semoga tidak ada lagi kolom upload dokumen yang kosong / tidak tersedia seperti pada kolom upload pemenuhan AL dan kolom upload laporan Uji BE. 93. Diperbaiki dalam hal sistem pelayanan melalui e-registrasi sering lambat dan verifikasi dokumen yang cukup lama. 94. Semoga pelayanan dipertahankan dan ditingkatkan. Terima Kasih atas pelayanan yang amat memuaskan 95. Mohon bantuannya dalam kondisi yang masih pandemi saat ini untuk pelayanan konsultasi DM atau konsultasi lainnya bisa lebih dipermudahkan mungkin bisa difasilitasi via WA/chat pada aplikasi new aero seperti pada asrot deputi II khusus konsultasi DM sehingga bila ada konsultasi yang urgent bisa segera terjawab. 96. Mohon bantuannya disaat kondisi pandemi seperti sekarang atau bisa seterusnya untuk konsultasi DM ataupun layanan konsultasi lainnya bisa lebih dipermudah , sarannya bisa dilakukan konsultasi via WA atau chat pada aplikasi new aero seperti asrot deputi II sehingga apabila ada konsultasi yang urgent kami bisa segera mendapatkan jawabannya. 97. Fasilitas IT agar diperbaiki, karena sering bermasalah. 98. Agar permasalahan terutama terkait IT yang disampaikan via email dapat direspon lebih cepat, 99. Tingkat kan dan pertahankan pelayanan yang sudah baik agar menjadi lebih baik lagi 100. Respon terhadap keluhan agak sedikit lama dan evaluasi begitu panjang 101. Perlu adanya nomor WA untuk evaluator dalam penyamaan presepsi terkait tambahan data. Karena jika telp ke langsung ke no BPOM sulit tersambung baik ke ext maupun ke operator 102. Lebih ditingkatkan lagi respon/kecepatan tanggapan dalam pelayanan konsultasi dengan petugas via email dan chat online (whatsapp) 103. Pelayanan publik pada unit pelayanan direktorat registrasi obat sudah baik. Masukan saja agar di sistem NewAERO bisa lebih dimudahkan dalam melakukan konsultasi online dengan evaluator agar dalam proses registrasi dapat berjalan dengan cepat seperti dibuatkan chat online dengan evaluator 104. Kompetensi petugas dalam melayani keluhan atau pertanyaan ditingkatkan, tidak hanya bergantung pada kebijakan pimpinan
Registrasi Produk Biologi	1. Agar terus ditingkatkan kompetensi petugas layanan. 2. Pelayanan publik yang diberikan sejauh ini sudah sangat baik. Akan lebih baik jika ada konsultasi online yang lebih banyak frekuensi nya. 3. Terima kasih kepada BPOM yg sudah mengalami perubahan simplifikasi proses registrasi dan percepatan evaluasi dan persetujuan obat. Khususnya di kelas penilaian produk biologi, perubahan positif ini sangat kami rasakan. Evaluator sangat komunikatif , solutif dan kooperatif thd penyelesaian masalah registrasi yg dirasakan oleh industri (melalui klatifikasi email atau diskusi online dll) dengan tetap profesional menjalankan tugas dan fungsinya di BPOM.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	4. Kami sangat mengapresiasi BPOM untuk pelayanan publik yang paripurna. Beberapa tahun belakangan, terutama sejak dimulainya new AERO, kami merasakan perubahan yang sangat signifikan. Di luar kendala teknis di New AERO, kami menilai evaluasi BPOM sekarang berjalan lebih cepat. Bahkan ada beberapa aplikasi kami yang diselesaikan lebih awal dsri target penyelesaian. Proses evaluasi pun tidak berbelit-belit. Selama dokumen yang diserahkan pendaftar lengkap dan sesuai dengan persyaratan, evaluasi dari BPOM akan berjalan lancar. Evaluator BPOM pun kami lihat memiliki integritas dan komitmen yang tinggi dan baik dalam menjalankan tugasnya. Masukan dari saya mungkin terkait aplikasi New AERO. Ke depannya kami harap untuk uraian obat di halaman EREG bisa otomatis ditampilkan. Sehingga dapat mengurangi kesalahan (typo error) pada saat pengisian. Namun ditambahkan opsi edit jika ada attribute yang berubah sesuai dengan pendaftarannya. Sekali lagi kami ucapkan terima kasih kepada BPOM dan semoga BPOM semakin maju dan berkembang. 5. Pelayanan sudah baik, semoga ke depannya bisa lebih baik lagi dan komunikasi dpt semakin lancar. Tetap sehat dan semangat. Terima kasih atas seluruh supportnya. 6. Kami sangat mengapresiasi kinerja Seksi Registrasi Produk Biologi yang sangat baik dan cepat-tanggap, komunikasi yang terbuka dan jelas, serta bekerja secara profesional. Semoga dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan lebih baik lagi. 7. Pelayanan yang telah diberikan tim penilaian Produk Biologi sudah sangat baik. Semoga tetap dapat dipertahankan 8. Proses validasi master data masih lama, respon IT juga lama jika ada masalah pada aero. Selebihnya sudah berjalan dengan sesuai 9. Sangat mengapresiasi kinerja Ditreg Produk Biologi, yang memberikan pelayanan prima selama masa pandemik COVID demi ketersediaan vaksin dan obat-obat COVID 10. Pelayanan yang telah diberikan Tim Penilaian Produk Biologi sejauh ini sudah cukup baik. Mohon dipertahankan. Untuk saran, jika dimungkinkan, agar ditambahkan atau dibuatkan sarana khusus, misal WA khusus Produk Biologi untuk memudahkan kami sebagai regulator berkomunikasi dengan tim penilaian PB jika ingin bertanya terkait teknis registrasi dll.
Penilaian Protokol Uji Klinik	1. Mohon supaya ada batasan penilaian protokol uji klinik, mana yang merupakan wewenang BPOM dan mana yang merupakan wewenang Komisi Etik. Hal ini karena proses review dari BPOM dan Komisi Etik tidak dilakukan secara bersama, sehingga bisa terjadi overlap masukan, atau kontadiksi masukan kedua belah pihak 2. Sehubungan pandemi COVID-19, submission/ notifikasi untuk penelitian yang sudah berjalan dilakukan via email. Karena diperlukan tanda terima untuk setiap submission/ notifikasi yang dilakukan untuk arsip penelitian seperti halnya saat submission/ notifikasi dilakukan via loket BPOM, ada baiknya dibuatkan balasan otomatis (automatic reply) di alamat email uji klinik BPOM (clinicaltrial@pom.co.id; uji_klinik@yahoo.com) untuk setiap email yang masuk (misalnya keterangan bahwa email telah diterima dan akan diproses, keterangan ini dapat dijadikan sebagai tanda terima via email). 3. Petugas yang membantu sangat memfasilitasi pelayanan dan kebutuhan para peneliti termasuk menjawab semua pertanyaan. 4. Terkait aplikasi eBPOM: mungkin manual untuk pengisian SAS dapat dibuat krn ada beberapa keterangan yg tidak relevan. Misalnya untuk SAS 1 pengajuan untuk 1 obat. Lain2 sudah cukup baik dan memudahkan. 5. Persyaratan yang jelas untuk pengajuan PPUK, pelayanan yang cepat dan petugas yang responsif, membuat proses pengajuan PPUK kami berjalan lancar. Semoga ke depan semakin baik.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	6. Persyaratan yang jelas untuk pengajuan PPUK, pelayanan yang cepat dan petugas yang responsif, membuat proses pengajuan PPUK kami berjalan lancar. Semoga ke depan semakin baik. 7. Terima kasih atas pelayanan dan respon cepat dari pihak BPOM dalam melakukan penilaian terhadap protokol uji klinik yang kami ajukan. Sebaiknya, untuk penyampaian pertanyaan atau konfirmasi terhadap submission yang dilakukan, mohon agar disampaikan kepada kami pada jam kerja ya, Bu. Jika penyampaian pertanyaan atau konfirmasi dilakukan di luar jam kerja, khawatirnya kami sedang tidak memegang data/dokumen untuk menjawab pertanyaan dari pihak BPOM (misalnya: saat sedang beraktivitas di luar rumah). 8. Selama ini saya merasa tim SAS dan Uji Klinik komunikatif, kompeten, merespon dengan cepat dan berkomitment. Saya berharap kinerja yang baik dari tim SAS dan uji kinik ini terus dipertahankan 9. Pelayanan yang diberikan Baik dan sangat membantu dalam percepatan uji klinis. Sudah dilakukan awareness terkait uji klinis secara online, namun perlu ditingkatkan frekuensi nya sehingga dapat memberikan masukan pada peneliti dan sponsor saat mengajukan protokol dan pelaksanaan uji klinis dapat berjalan dengan baik. 10. PPUK diperlukan sebelum MCCT dimulai, sehingga terbitnya ditunggu untuk segera memulai MCCT dan diharapkan MCCT dapat selesai sesuai jadwalnya.
Penilaian Uji Bioekivalensi	1. Pelayanan Penilaian Uji BE Direktorat Registrasi Obat sudah sangat baik dan sesuai dg harapan pelaku usaha, semoga prestasi yg sudah baik ini dpt terus dipertahankan, 2. Mohon diadakan sosialisai secara komprehensif terkait aplikasi di new aero 3. Mohon dapat disosialisasikan terkait pengajuan BE pada sistem new aero dan semoga ke depannya pengajuan sistem BE pada new aero dapat dimaksimalkan dan digunakan sesuai ketentuan tanpa harus melakukan pengajuan dengan 2 sitem (new aero dan email). 4. Agar jumlah evaluator diperbanyak sehingga timeline yang telah ditentukan dapat semakin akurat. 5. Pelayanan Dit Reg Obat Penilaian Uji Bioekivalensi sudah sangat baik. Terlebih lagi saat ini BE sudah di-sikronisasikan dengan pengajuan produk terkait di sistem asrot walaupun memang sikronisasi nya masih belum optimal. 6. Terima kasih untuk pelayanan yang sangat baik terutama pada masa pandemi ini telah dimulai submission uji BE pada sistem online New Aero dan terintegrasi dengan tim registrasi obat generik. Konsultasi pun dapat dilakukan via email dan kami selalu mendapatkan respon yang cepat dan baik. Semoga kualitas pelayanan dapat tetap terjaga dan ditingkatkan lagi,terutama untuk pengembangan submission BE di New Aero semoga segera dapat diaplikasikan secara menyeluruh. 7. Kualitas layanan yang sudah baik dipertahankan dan dapat ditingkatkan. 8. Karena banyaknya isu terkait BE study, CDT, dan lain-lain maka sangat diharapakan ada media komunikasi dan diskusi yang memfasilitasi diskusi 2 arah. Terkadang penjelasan dari POM maupun dari pendaftar tidak clear jika hanya melalui tulisan. 9. Terima kasih atas bimbingan dan arahan tim penilaian uji BE selama ini, pelayanan yang diberikan sudah sangat baik terutama ditengah kondisi pandemi saat ini. Semoga ke depannya diberikan waktu secara online setiap hari nya untuk berkonsultasi terkait evaluasi uji BE di BPOM. 10. Sangat mengapresiasi kinerja penilaian uji BE. Semoga dpt ditingkatkan lagi ke depan nya

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	11. List produk yang bisa digunakan untuk innovator 12. Mungkin bisa di berikan kontak untuk pelayanan konsultasi seperti no wa agar lebih mudah dalam berkonsultasi 13. Pelayanan sudah baik. Mohon diadakan sosialisasi jika ada ketentuan dan peraturan baru. 14. Kinerja BPOM sudah sangat baik, namun alangkah lebih baik jika jumlah evaluator dapat diperbanyak lagi, karena jumlah produk yg disubmit registrasi jauh lebih banyak dari jumlah evaluator petugas evaluator yg ada. 15. Tetap mempertahankan kinerja yang sudah baik dan meningkatkan prestasi ke arah yang lebih baik lagi 16. Terima kasih untuk support dan kerjasama BPOM yang sangat membantu Industri dalam pengembangan produk-produk BE.
Penilaian Obat Pemasukan Khusus (SAS)	1. Agar tidak dilakukan update password yang dianggap terlalu sering. 2. Agar status KSWP tidak dipertanyakan terlalu sering, karena sering dinyatakan tidak valid. padahal sebaliknya. 3. Tidak adanya kolom catatan yang dapat di isi oleh industri pemohon untuk memberikan komentar. 4. Semoga dapat selalu dipertahankan untuk pelayanan konsultasi melalui email dapat dijawab dihari yang sama. 5. Pertahankan integritas dan kemudahan pelayanan. di situasi pandemi covid 19, agar pelayanan dipemudah dengan email, whatsapp atau sarana media lainnya 6. Mohon waktu pemberian umpan balik jika ada kesalahan atau kekurangan pada pengajuan dapat dipercepat. Begitu juga durasi sejak pengajuan hingga terbitnya kalau bisa tidak lebih dari 3 hari kerja 7. Penyelesaian Realisasi, kalau bisa dilakukan oleh industri pemakai produk yg dimaksud dalam permohonan SAS, karena jadwal penggunaan ada di tangan mereka. PBF hanya wajib memberikan bukti terima dari industri farmasi penerima sample untuk diberikan kepada BPOM 8. Untuk nomer HS Code yg kadang masih membingungkan, Semoga nomer HS Code ke depannya bisa lebih jelas lagi dan lebih spesifik untuk nama-nama obat/bahan baku nya. Untuk pelayanan dan sistemnya sudah sangat jelas, smoga bisa lebih baik lagi untuk ke depannya. 9. Adanya dua system pengajuan SAS, yaitu melalui e-BPOM dan melalui insw, membutuhkan waktu untuk penyesuaian. 10. Sistem kurang praktis dan sering terjadi kendala pada aplikasi, mohon dapat ditingkatkan dalam perihal tersebut. Jika bisa ditambahkan keterangan atau langkah-langkah yang sistematis agar mempermudah orang yang pertama kali mengisi SAS dapat mengisi sendiri tanpa bantuan dari orang yang sudah berpengalaman mengisi SAS. 11. Agar BPOM memberikan pelayanan SAS obat untuk keperluan pribadi 12. Prosedur jelas dan pelayanan sudah baik. Tingkatkan terus kualitas pelayanan. 13. Terima kasih banyak tim SAS untuk atensi dan bantuannya selama pengajuan SAS 14. Pelayanan SAS di Di Direktorat Obat sudah sangat baik dan sangat muaskan, mohon untuk dapat dipertahankan 15. Semoga selalu dapat meningkatkan pelayanannya 16. Tersedia sarana pelayanan konsultasi by WA untuk memudahkan komunikasi 17. Pelayanan & timeline persetujuan sudah baik. petugas merespon dgn cepat jika kami memerlukan konsultasi

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	18. Sebaiknya instruksi untuk tambahan data lebih diperjelas karena kadang tidak begitu jelas instruksinya. 19. Mohon agar ke depannya,dalam proses Release SKI SAS Waktunya lebih dipercepat.karena waktu 10 hari yang diberikan dalam proses Evaluasi SKI SAS Sangat lama dan tidak efisien. 20. Mohon dapat dibantu jika kami memerlukan informasi detail pengajuan SAS secara on line dikarenakan sebelumnya kami mengajukan secara manual. 21. Segi waktu harap disesuaikan/dipercepat dengan jangka waktu yang telah ditetapkan 22. BPOM dalam hal pengurusan perizinan terutama untuk barang impor sangat bagus dan sangat cepat, masih yang terbaik hingga saat ini baik perizinan secara Online maupun offline, The Best lah pokoknya.. 23. Pelayanan yang diberikan sudah baik, namun tidak jarang persetujuan SAS yang katanya 10 hari kerja, baru selesai setelah 10 hari kerja, pengajuan yang di submit pada tgl 29 maret hingga tanggal 14 April masih belum ada rekomendasi, semoga dapat ditindaklanjuti dan bisa melakukan briefing kembali dengan tim SAS terkait. semoga menjadi lebih baik ke depannya.
Persetujuan Certificate of Pharmaceutical Product	1. Pelayanan di Tata Operasional Direktorat Reg Obat sdh sangat baik dan harapannya bisa terus dipertahankan prestasinya 2. Pelayanan sudah cukup baik. Untuk ke depannya pelayanan tetap ditingkatkan dan terus diupdate sesuai dengan perkembangan jaman. 3. Mohon tetap mempertahankan pelayanan yang sudah sangat baik dan meningkatkan yang dirasa masih baik/cukup 4. Sepertinya untuk timeline dulu pernah disebuntukan bahwa CPP akan tersedia 3 hari setelah lunas bayar, namun pada praktiknya ada beberapa yang kadang sudah sesuai dengan timeline atau ada yang lebih tetapi tidak sampai begitu lama. Namun kami beberapa kali menjumpai bahwa timeline hingga terbit CPP bisa mencapai 8/9 hari kerja. Mohon diperhatikan lagi untuk masalah timeline. Kemudian untuk masalah penulisan CPP, saat input dan saat output ada beberapa kali tidak sesuai dengan inputnya. Saat input penulisan sudah sesuai, dengan Huruf kapital dan diikuti huruf kecil, namun saat output CPP sudah tercetak yang tercetak CPP dengan penulisan huruf Kapital semua. Selain itu sudah bagus sekali dan sangat membantu karena sudah bisa mencetak CPP dengan TTE dan itu sangat membantu. 5. Semoga pelayanan publik pada unit pelayanan Direktorat Registrasi Obat Persetujuan Certificate of Pharmaceutical Product tahun 2021 semakin baik. 6. Terima kasih banyak atas respon cepat dan bantuannya selama proses pelayanan permohonan CPP. Semoga pelayanan yang diberikan akan lebih baik lagi di masa mendatang. 7. Pelayan sudah baik, Mohon dijaga dan dipertahankan terus serta bila perlu dilakukan suatu inovasi yang dapat meningkatkan kembali layanan yang sudah baik ini. 8. Pelayanan tepat waktu, petugas ramah dan tanggap apabila ada pertanyaan 9. Mohon agar timelinenya lebih dipercepat, terkadang cepat kurang dari seminggu sudah selesai, terkadang pula bisa >2 minggu. 10. Agar timeline pemeriksaan bisa lebih dipercepat 11. Mohon agar dapat diberikan timeline estimasi hingga terbit CPP, mengingat terbitnya CPP kadang bisa sangat lama hingga beberapa minggu 12. CPP layanan cepat

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	13. Terkadang masih ada masalah pada saat generate SPB, dimana nomor billing tidak muncul. Semoga ke depannya sistem pengajuan CPP online ini menjadi semakin baik dan tidak ada issue lagi. 14. Kepada yth tim e-CPP mohon jadwal dan waktu penerbitan e-CPP lebih sesuai lagi dan mohon untuk mengupdate negara tujuan karena masih ada bbrp negara yang belum tersedia di sistem serta mohon untuk lebih komunikatif apabila pendaftar mengajukan/konsul permohonan atau masukan mengenai sistem e-CPP. demikian masukan ini kami sampaikan, pendapat ini berdasarkan pengalaman pribadi. mohon maaf apabila terdapat kekeliruan serta kurang lebihnya atas kerjasamanya diucapkan 15. Sudah baik, semoga ke depannya rekomendasi sertifikat bisa diperoleh lebih cepat 16. Kami belom pernah menggunakan aplikasi ini, semoga jawaban yang kami isi sesuai realita yang akan kami hadapi
Penilaian Protokol Uji Bioekivalensi	1. Pelayanan Publik pda Unit Penilaian Protokol Uji Bioekivalensi sudah baik 2. Agar petugas mudah dihubungi 3. Sudah baik pelayanannya, evaluatornya ramah-ramah 4. Selama ini, BPOM RI, Tim Penilaian Uji Klinik, cukup baaikndalam memberikan ma-sukkan terlao protokol PPUB maupun dalam mwmberikan saran dan masukkan, juga cukup membantu dalam evaluasi hasil pengujian 5. Terkait dengan waktu disposisi surat keluar baik persetujuan maupun tambahan data, seringkali memakan waktu lebih lama dari verifikasi berkas (tidak melewati timeline registrasi memang tapi dari industri seperti kami semakin cepat semakin baik. Mohon dapat diberikan batas waktu yang lebih baik. 6. Pelayanan ini (Penilaian Protokol Uji BE tahun 2021), sudah sangat baik dan memuas-kan, mohon dapat dipertahankan 7. Pelayanan penilaian protokol uji bioekivalensi sudah baik 8. Terima kasih atas kerjsamanya. Mohon itk tetap ditingkatkan pelayanannya dan lebih komunikatif

3. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor (ONPP) dilakukan terhadap 6 (enam) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Produksi ONPP Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Sertifikasi CPOB (e-sertifikasi)	10	8	10	8
2	Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama	15	16	14	15
3	Surat Keterangan Sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik	11	8	11	8
4	Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	4	5	4	5

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
5	Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	2	1	2	1
6	Evaluasi *Corrective Action and Preventive Action* (CAPA) Hasil Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	4	2	4	2
Jumlah		**46**	**40**	**45**	**39**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 39 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Produksi ONPP terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar 88,27 di atas target nilai yang ditetapkan yaitu 87,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Produksi ONPP tahun 2021 mendapat kategori B (Baik). Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi ONPP tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi ONPP Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	77,91	81,62	3,71
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,27	86,75	1,48
U3	Waktu Penyelesaian	83,85	85,47	1,62
U4	Biaya/Tarif	88,37	94,44	6,07
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,50	88,03	3,53
U6	Kompetensi Pelaksana	87,98	90,60	2,62
U7	Perilaku Pelaksana	91,09	92,74	1,65
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,88	89,32	4,44
U9	Sarana dan Prasarana	82,56	85,47	2,91
Nilai		**85,16**	**88,27**	**3,11**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi ONPP Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi CPOB (e-sertifikasi)	87,50	87,50	88,19	91,67	87,50	87,50	89,58	89,58	83,33	**88,04**
Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama	75,56	85,56	83,33	93,33	87,78	91,11	92,22	88,89	85,56	**87,04**
Surat Keterangan Sertifikat CPOB	83,33	85,42	82,64	95,83	87,50	89,58	91,67	85,42	81,25	**86,96**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	83,33	90,00	87,78	96,67	90,00	93,33	96,67	90,00	93,33	**91,23**
Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	83,33	83,33	88,89	100,00	83,33	100,00	100,00	100,00	83,33	**91,36**
Evaluasi CAPA Hasil Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	91,67	91,67	94,44	100,00	91,67	91,67	100,00	100,00	91,67	**94,75**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Sertifikasi CPOB (e-sertifikasi)	1. Kami sampaikan terima kasih untuk support BPOM sejauh ini. Tetap memberi pelayanan terbaik seperti sebelumnya. 2. Waktu penerbitan sertifikat mohon lebih dipercepat terimaksih sukses dan sehat selalu untuk BPOM RI 3. Untuk informasi, misal penerbitan sertifikat, laporan inspeksi, dll yang diupload di akun e sertifikasi, mohon dapat diemail notifikasinya, 4. Sangat membantu adanya pengurusan secara elektronik 5. Pelayanan BPOM sudah sangat baik dalam pelayanan sertifikasi CPBBAOB 6. Sudah baik dari IT. Ke depan bisa ditambahkan history yg berisi aktivitas yg dilakukan baik oleh pendaftar maupun evaluator beserta time nya. Dan juga jenjang authorisasi/approval tiap tahapan jika ada. 7. Semoga Badan POM tetap menjaga dan memberikan pelayanan terbaiknya, pelayanan berbasis tekonologi dirasa lebih baik pada saat pandemic covid-19 seperti ini, semoga Badan POM terus meningkatkan inovasi dan pelayanan yang maksimal terhadap seluruh pelaku usaha/instansi/industri di Indonesia. 8. Terkait permohonan di luar sistem esertifikasi atau permohonan yang dilakukan manual dapat ditetapkan tengat waktu penyelesaian dan prosedur monitoring, agar dapat membantu penetapkan & monitoring estimasi/timeline project di user. Terima kasih, suskes selalu BPOM 9. Semua aspek pelayanan sudah dilakukan dengan baik Saranya semoga bisa dipertahankan dalam hal pelayananya 10. Sangat puas dengan pelayanan yg diberikan. Terima kasih, petugas sangat membantu saya dalam mendapatkan informasi mengenai sertifikasi fasilitas yg ditanyakan. Termasuk informasi fasilitas untuk hazardous material. 11. Pelayanan sangat memuaskan. Petugas sangat cooperative saat pelaksanaan inspeksi hingga penyelesaian capa. 12. Terima kasih kepada Tim Sertifikasi dari Badan POM telah melakukan dan membantu dengan sepenuh hati dalam proses Sertifikasi CPOB di UDD PMI kota Palembang mulai dari awal hingga akhir, semoga pelayanan dan panduan dari BPOM yang diberikan dapat terus berkembang lebih baik pada masa yang akan datang. 13. Pelayanan BPOM semakin hari semakin baik, responsif dan tepat waktu. Inovasi2 terwujud dengan baik dan media komunikasi semakin luas untuk mempermudah komunikasi demi terwujudnya percepatan regulasi. Selamat BPOM dan semakin maju 14. Pada web diberikan timeline dan log history pengajuan, sehingga dapat dipantau timeline pelaksanaan dan history pengajuannya. 15. Asistensi dan proses sertifikasi CPOB UTD sudah sangat bagus: a. Pemberian asistensi meskipun dilakukan oleh Tim yang tidak sama menunjukkan konsistensi dan stepping yang mendukung UTD untuk memenuhi/ memperbaiki CAPA dalam maktu yang sangat cepat b. Tim inspektur memberikan keleluasaan UTD untuk melakukan pemenuhan standar mutu disesuaikan kondisi yang ada dengan tetap memenuhi standar yang ditetapkan c. UTD dapat memahami dan merasakan bahwa CAPA bukanlah momok yang harus ditakuti tetapi merupakan tantangan yang harus dipenuhi d. Tim

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	inspektur menunjukkan posisi membimbing dan membantu sehingga UTD sama sekali tidak menutupi defek yang ada dan tidak ada rejeksi.
Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama	1. Untuk Pelayanan Fasber Obat dengan Non Obat, misalnya OT memang ada kesulitan validasi cleaning untuk markernya dimana markernya kadang tidak ada analisa kuantitatifnya karena OT. 2. Kemudahan dihubungi yang sudah baik agar lebih ditingkatkan kembali. Terima Kasih. 3. Kualitas pelayanan publik, sudah mengalami peningkatan. Petugas memberikan response yang baik dan bisa memberikan arahan pada masalah yang di hadapi pelaku usaha. Masukan; agar performance yang baik bisa di pertahankan terus. saya sangat mengapresiasi usaha dari Team Ditwas Produksi Obat, NPP yang terus berusaha meningkatkan pelayanannya. Terima kasih banyak atas dukungan kepada pelaku usaha. 4. Untuk tetap semangat memberikan terobosan-terobosan dalam peningkatan pelayanan dan mempermudah stake holders dengan tidak melupakan tingkat compliance untuk melindungi masyarakat. 5. Agar dapat ditentukan jangka waktu penyelesaian 6. Pelayanan Persetujuan Penggunaan Fasiltas Bersama sudah baik, ditunjang saat ini sudah ada palayanan publik persetujuan fasber secara elektronik, semoga ke depannya lebih lancar dengan timeline persetujuan lebih cepat. 7. Sudah melakukan pelayanan persetujuan Fasber dgn baik, mohon dipertahankan 8. Agar output pelayanan yaitu surat persetujuan fasber ditinjau ulang sebelum diterbitkan, karena pada kasus yang terkahir kami ajukan yaitu persetujuan fasber Obat dengan OT untuk sediaan kapsul keras dan kaplet redaksi pada surat nya adalah "persetujuan perpanjangan" padahal yang kami ajukan adalah baru.
Surat Keterangan Sertifikat CPOB	1. Pelayanan sudah sangat baik, semoga dapat selalu memberikan Pelayanan yang baik. 2. Pelayanan pada bagian Direktorat Pengawasan Produksi Obat, NPP sudah baik. Hanya perlu memaximalkan sarana untuk mengajukan pertanyaan. Lalu sangat diharapkan konfirmasinya dapat segera kami terima. 3. Untuk sistem e-BPOM mohon untuk diperbaiki, karena sering terjadi masalah file yang di upload tidak sesuai, sehingga pengajuan sering ditolak 4. Seringkali proses pembuatan sertifikat gmp terkendala pd saat ada pergantian plt, sehingga pembuatannya jd memakan wkt lama 5. Untuk timeline berharap bisa lebih cepat lagi. Dan untuk keperluan registrasi company, berharap bisa mencantumkan lebih dari 1 fasilitas di dalam 1 gmp agar lebih efektif dalam pendokumentasian dan efisien dalam biaya legalisir ke kedutaan. 6. Agar proses pembuatan GMP dapat dimudahkan dengan sistem online hingga dokumen selesai, tanpa perlu mengambil dokumen original ke BPOM, sehingga memudahkan perusahaan yang berada di luar Jakarta. Mohon agar proses submit dokumen dapat disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.
Permohonan Evaluasi Dokumen Pra Inspeksi	1. Terima kasih atas pelayanan yang baik, memadai, dan sangat membantu industri farmasi 2. Tim BPOM sangat komunikatif, namun perlu ditingkatkan lagi untuk proses approval surat yang kadang kala cukup lama. 3. Sebaiknya dibuatkan sistem di Ditwasprod ONPP untuk memfasilitasi pelayanan dokumen, seperti halnya New AeRO yang sudah berjalan di Direktorat Registrasi Obat. Namun sejauh ini, kami cukup puas dengan adanya komunikasi via email yang cukup responsif, disertai dengan pemanfaatan Google Forms untuk berkas berukuran besar. 4. Pelayanan sudah cukup cepat secara umum. Namun, khusus untuk pengajuan terkait obat COVID-19 (EUA), belum tampak diberikan perhatian atau prioritas lebih, berupa deregulasi atau toleransi atas hal-hal yang belum dapat dipenuhi. Mengingat hal ini berkaitan dengan akses masyarakat terhadap obat COVID-19, kami berharap agar dapat menjadi perhatian tersendiri.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	5. Proses pemenuhan dokumen pra inspeksi sudah sangat jelas dan mudah. berharap dokumen-dokumen ini cukup bagi BPOM untuk melihat implementasi GMP di fasilitas Produksi sehingga dapat meminimalkan proses inspeksi.Agar kiranya BPOM terus melakukan inovasi yg berkelanjutan guna meningkatkan fungsi pelayanan dan 6. menjadi institusi yang terus beradaptasi dgn perkembangan teknologi dan kebutuhan industri 7. Secara keseluruhan pelayanan sudah bagus dan sesuai ketentuan. 8. Uni pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Permohanan Evaluasi Pra Inspeksi tahun 2021 ini sudah SANGAT BAIK, dan respon nya sangat CEPAT, pelayanan Walaupun secara Daring sangat membantu kami dlm Semua proses yg kami ajukan. Ini contoh pelayanan yg sempurna Mohon dipertahankan. Terima kasih 9. Semoga ke depannya diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi 10. Pelayanan sudah sangat baik, komunikasi dengan pihak pendaftar sangat baik dan mudah diakses, respon cepat. Agar dapat dipertahankan. 11. Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya. Semoga pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih baik lagi di masa mendatang.
Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	Diharapkan agar BPOM dapat lebih mengimplementasikan *reliance to the local authority or any other authorities* dalam penilaian CPOB. Sehingga tidak perlu dilakukan inspeksi jika fasilitas yang bersangkutan sudah memiliki *GMP certificate*
Evaluasi CAPA Hasil Inspeksi Sarana Produksi Obat Impor	Sangat memuaskan. Petugas memberikan waktu yang fleksibel untuk diskusi dalam penyelesaian CAPA. Bahkan sangat support saat dimintakan surat keterangan telah dilakukan site inspeksi dengan status capa closed untuk keperluan produsen mendaftarkan produk sejenis di negara lain yang juga diproduksi di fasilitas sejenis yang telah diinspeksi ditwas

4. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Direktorat Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor dilakukan terhadap jenis layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Distribusi dan Pelayanan ONPP Tahun 2020 dan 2021

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2020	2021	2020	2021
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	53	55	47	48

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 48 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Distribusi ONPP terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **90,26** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **89,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Distribusi ONPP tahun 2021 mendapat kategori **A (Sangat Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per

unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Distribusi ONPP tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Distribusi dan Pelayanan ONPP Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	85,46	88,54	3,08
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,17	90,28	4,11
U3	Waktu Penyelesaian	85,34	89,47	4,13
U4	Biaya/Tarif	89,72	92,71	2,99
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,94	90,28	2,34
U6	Kompetensi Pelaksana	89,36	90,63	1,27
U7	Perilaku Pelaksana	91,13	92,01	0,88
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,07	88,54	-1,53
U9	Sarana dan Prasarana	86,88	89,93	3,05
Nilai		**88,01**	**90,26**	**2,25**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	1. Agar dilakukan pelatihan terkait refreshment sertifikasi CDOB secara berkala 2. Diadakan edukasi / sharing terkait pemenuhan CDOB secara berkala 3. Pelayanan sudah baik, tetap dijaga integritas dan konsistensi. Salam Sehat Selalu 4. Apabila ada instansi terkendala misal dlm hal pelaporan Obat, harap respon email . Over all it's Ok. 5. Pelayanan dari BPOM sudah sangat baik, termasuk alternatif pelayanan BPOM di masa pandemi dengab audit secara online, sertifikasi tetap dapat dilaksanakan dan dilakukan secara efektif san efisien. Semoga ke depannya dapat menciptakan inovasi lagi untuk pelayanan yang lebih baik lagi. 6. Semakin maju dan berkembang untuk BPOM yang lebih kompeten dalam melayani masyarakat luas 7. Semakin baik dalam hal memberikan informasi tentang Sertifikasi CDOB bagi Apoteker penanggung jawab di PBF 8. Sudah sangat baik 9. Pelayanan dan informasi sudah sangat baik 10. Pelayanan sudah sangat baik, mohon untuk dipertahankan 11. Pelayanan sudah baik dan semoga dapat dikembangkan lebih baik lagi. 12. Mungkin ke depannya auditee bisa diberikan kesempatan/ruang untuk memberikan penjelasan/konfirmasi mengenai poin BAP yang dibuat. 13. Pelayanan sudah sangat baik dan cepat 14. Tingkatkan lg kemampuan personil yg masih baru. 15. Terima kasih atas support pihak pom dalam proses sertifikasi sehingga semua ber-jalan dengan lancar. 16. Seminar terkait CDOB lebih sering diadakan

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	17. Pelayanan publik pada unit pelayanan direktorat pengawasan distribusi obat dan npp sangat baik,karena sangat menunjang dan membantu dalam hal sertifikasi cdob kita dalam bidang distribusi obat dan npp 18. Tarif biaya sertifikasi CDOB yang mahal terkadang memberatkan beberapa PBF. 19. Agar ada transparansi biaya sertifikasi CDOB. 20. Mohon untuk ditingkatkan lebih baik lagi 21. Sukses selalu dan tetap menjadi sarana pelayanan yang baik, berintegritas dan terbaik. 22. Pelayanan publik sudah baik dan tanpa korupsi, harap selalu dipertahankan agar lebih baik lagi di kemudian hari. 23. Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, tetap dipertahankan dan terus dibuat lebih baik lagi. 24. Pertahankan kualitas pelayanan yang baik, cepat & tepat 25. Pertahankan dan tingkatkan yg sudah ada 26. Semoga ke depan BPOM lebih maju dan sering memberikan perbekalan kepada kami selaku distribusi baik daring maupun luring 27. Pelayanan sangat baik pertahanan dan tingkatkan ..selama proses cdob semua berjalan dengan lancar, petugasnya pun sangat baik dan membantu dalam memberikan koreksian terhadap PBF kami yang masih baru ini. 28. Semakin ditingkatkan pelayanan dan persisten kualitas layanannya 29. Selain pemeriksaan rutin,sebaiknya ada juga pertemuan rutin membahas kebijakan baru atau jmplementasibterhadap peraturan perubdang undangan 30. Pelayanan Cepat dan Informasi cukup jelas 31. Terima kasih layanannya sudah sangat baik 32. Pelayanan sudah sagat baik, semoga terus dipertahankan. 33. Informasi tentang CDOB juga lebih banyak di share di media social 34. Dengan adanya keputusan BPOM yang baru terkait sertifikasi cdob yang dipersingkat waktunya dan CAPA hanya diberikan kesempatan 2x, maka komunikasi harus dipertahankan atau terus diperbaiki agar berjalan dengan lancar dan tidak ada miskom

5. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif (KMEI ONPP dan ZA) dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan KMEI ONPP dan ZA Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Permohonan Analisa Hasil Pengawasan Dalam Rangka Ekspor Impor Narkotika, Psikotropika dan Prekursor	11	11	11	11

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
2	Pelayanan Surat Keterangan Impor	101	44	80	40
3	Pelayanan Persetujuan Iklan Obat	10	9	10	9
Jumlah		**122**	**64**	**101**	**60**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 60 esponden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan KMEI ONPP dan ZA terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **90,23** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **87,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan KMEI ONPP dan ZA tahun 2021 mendapat kategori **A (Sangat Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan KMEI ONPP dan ZA tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan KMEI ONPP dan ZA Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	86,14	90,00	3,86
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,64	89,72	4,08
U3	Waktu Penyelesaian	83,50	89,26	5,76
U4	Biaya/Tarif	87,13	93,06	5,93
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,82	90,83	6,01
U6	Kompetensi Pelaksana	84,16	89,44	5,28
U7	Perilaku Pelaksana	89,11	91,39	2,28
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,49	90,00	5,51
U9	Sarana dan Prasarana	82,67	88,33	5,66
Nilai		**85,30**	**90,23**	**4,93**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan KMEI ONPP dan ZA Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Permohonan AHP dalam Rangka Ekspor Impor NPP	86,36	84,85	85,35	86,36	87,88	86,36	87,88	84,85	84,85	**86,08**
Pelayanan SKI	90,42	90,42	90,69	94,17	91,67	89,58	91,25	91,25	89,58	**91,00**
Pelayanan Persejutuan Iklan Obat	92,59	92,59	87,65	96,30	90,74	92,59	96,30	90,74	87,04	**91,84**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Permohonan AHP dalam Rangka Ekspor Impor NPP	1. Kami harap pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi, terutama langkah-langkah yang sedang berjalan dalam proses update NIE. Terima kasih. 2. Pelayanan online dari pengajuan dan pembayaran PNBP mohon di pertahankan 3. Semoga ke depannya Pelayananya semakin lebih baik 4. Mungkin respon pada unit pelayanan pengaduan bisa lebih cepat agar masalah yang timbul bisa cepat diselesaikan dan tidak ada yang tertunda 5. Kami harap kualitas pelayanan dipertahankan dan semakin ditingkatkan Terima kasih 6. Semoga kualitas pelayanan dapat dipertahankan dan semakin ditingkatkan. 7. Mohon agar pengajuan AHP bisa diproses dahulu sementara kami belajar untuk mengisi pelaporan dalan ewas. 8. Semoga untuk waktu penerbitan AHP bisa lebih cepat lagi dari waktu 3 HK. Pelayanan ketika online sudah cukup puas, wa bisa dibalas dengan cepat 9. Pelayanan selama ini secara Online sudah cukup baik, respon wa juga cukup cepat 10. Semoga ke depannya semakin baik dan mudah untuk sistem nya 11. Pelayanan cepat 12. Bagus dan pertahankan 13. Pelayanan sudah cukup baik
Pelayanan SKI	1. Direktorat KMEI mantap harap dipertahankan 2. Jaga dan tingkatkan prestasi yang telah ada 3. Pertahankan prestasi yg sudah bagus 4. Sudah baik dalam pelayanan 5. Semoga terus ditingkatkan dalam pelayanannya menjadi lebih baik 6. Secara keseluruhan rata-rata pelayanan ini sudah sangat baik. Saran pengajuan SKI bisa dilakukan per BL/AWB, walaupun terdapat beberapa Invoice. tujuannya untuk mendapatkan 1 SPB, sehingga terjadi simplifikasi proses, baik saat pengisian maupun pengajuan pembayaran di internal perusahaan 7. Mohon BPOM meningkatkan kapasitas server agar website eBPOM dan notifkos tidak sering error berhari-hari 8. Pelayanan agar terus bisa semakin ditingkatkan. 9. Semoga bisa dipertahankan dan lebih baik lagi 10. Agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik dibidangnya 11. Peningkatan dalam sistem aplikasi untuk menunjang jalan ny operasional (minimize error) 12. Dalam kondisi pandemi ini kami sangat mengapresiasi kinerja badan pom terutama dalam hal SKI 13. Perlu disampaikan dan diupdate apabila ada persyaratan tambahan yang harus diupload selain yang sudah dipersyaratkan sebelumnya seperti PO customer. Karena beberapa kali kami pengajuan dimintakan PO customer, namun dipengajuan yang lain tidak. 14. Mohon tetap bisa dilakukan konfirmasi SKI di Balai Besar POM daerah tempat Industri berada. Misal IF ada di Semarang, mohon bisa konfirmasi SKI di Balai Besar POM Semarang. Pertama kami bisa melakukan, tapi kedua tidak bisa dengan alasan dari Balai Besar POM Semarang bahwa jika barang mendarat di Jakarta maka harus dengan Badan POM Pusat. Dan hal ini cukup menyulitkan dimana IF dan Badan POM pusat cukup jauh. Mohon dipertimbangkan kemudahan konfirmasi SKI cukup di Balai Besar POM Semarang saja, tidak perlu sampai Badan POM Pusat Jakarta 15. Sudah sesuai dengan yang di harapkan oeh perusahaan dan agar dipertahankan 16. Tetap pertahankan dengan sistem, prosedur dan pelayanan yang sudah ada. Dan terus meningkatkan pelayanan yang sudah baik menjadi lebih baik 17. Semoga semakin maju dan servis tetap luar biasa 18. Tetap semangat dalam mempertahankan pelayanan 19. Semoga user interface aplikasi BPOM bisa diterapkan di instansi lainnya 20. Sangat diharapkan pelayanan yang sudah baik ini dipertahankan dan ditingkatkan

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	21. Sudah cukup baik. Apalagi semasa pandemic ini petugas membawa jacket sendiri. Akan lebih baik lagi, jika APD lain seperti sepatu safety, rompi Dan helm juga bawa sendiri. 22. Peningkatan kecepatan proses persetujuan SKI.pada pengajuan melalui mekanisme SAS 23. *Stay Safe Stay Healty* untuk kita semua. Semoga BPOM semakin amanah 24. Disediakan layanan chat sebagai alternatif untuk konsultasi. 25. Sistem e-BPOM lebih ditingkatkan lg agar minim eror/gangguan 26. BPOM selalu mengayomi kami dengan sangat baik 27. Pelayanan sudah memuaskan dan petugas juga kooperatif 28. Mohon agar tetap dipertahankan pencapaian yang sudah bagus. 29. Masa berlaku surat agar bisa dibuat lebih panjang, agar frekuensi pengurusan bisa diminimalkan. 30. Tetap pertahankan dengan sistem, prosedur dan pelayanan yang sudah ada. Dan terus meningkatkan pelayanan yang sudah baik menjadi lebih baik 31. Mohon telepon lebih mudah dihubungi 32. Mohon dibantu untuk ditingkatkan pelayanan dan responsif nya 33. Saat ini Kami Sangat Puas dengan Pelayanan Divisi Ini 34. Excellent Thank you BPOM 35. Mohon update CAS No. Dan ATC No. Pada database e-BPOM karena terdapat beberapa item kadang tidak sesuai sehingga perlu waktu perbaikan dan proses menjadi lama 36. Sudah sangat baik dalam pelayanan 37. Mohon bantuan dari petugas bagian yang dimaksud agar lebih cepat memberikan tanggapan atas pertanyaan yang ada yang memberikan solusi yang tepat atas pertanyaan yang diajukan 38. Salam Bahagia dan Sukses selalu buat seluruh jajaran Direktorat Pengawasan Keamanan mutu Produk Ekspor Impor (Penyelenggara SKI) Mohon terus pertahankan sistem Pelayanan Pengajuan SKI yang sudah cukup baik ini. Demikian saya sampaikan. Salam, Adi W Saputra 39. Untuk Personal Pemula Yang Menggunakan Sistem Online Pendaftaran Registrasi Baru (Surat Keterangan Impor) Masih Agak Kesulitan Memahami Cara Input / Pengisian Data Diawal Reg Ataupun Setelah Reg Disetujui, Masih Belum Paham Memilih Kode Produk/Barang Yang Disediakan Oleh BPOM (contoh nomor/kategori pangan yang kita maksudkan)
Pelayanan Persejutuan Iklan Obat	1. Agar dibuatkan booklet Q&A dan diupload ke siapik untuk pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan terkait persyaratan dan ketentuan di dalam regulasi Iklan Obat. 2. Pelayanan sudah sangat baik, sistem juga baik. namun terkadang ada issue pada penerbitan surat revisi. Semoga timeline untuk proses tandatangan surat perbaikan iklan dan surat persetujuan jadi semakin baik dan tidak lama 3. Semoga pengembangan di sistem SIAPIK menyesuaikan dengan Perka terbaru dapat segera diselesaikan demi kelancaran pengajuan pendaftaran Iklan yang akan menyesuaikan dengan Perka terbaru. - Semoga dengan dikeluarkan Perka terbaru yang lebih detail, bisa membantu pelaku usaha dalam menyampaikan informasi produk sesuai dengan persetujuan kepada masyarakat melalui beriklan dengan baik dan tepat 4. Pelayanan sudah baik. Sebagai saran dan masukkan mohon bantuan penyesuaian aplikasi SIAPIK ke PerBPOM No. 02 tahun 2021 tentang Pedoman Pengawasan Iklan Obat baik untuk adanya jalur iklan biasa dan notifikasi serta penyesuaian timelinenya. Terkait dengan implementasi persetujuan iklan secara elektronik, ada baiknya jika Persetujuan Label (TTE) diterbitkan bersamaan dengan SK Persetujuan (TTE) 5. Pelayanan Siapik sudah sangat baik, mohon dipertahankan 6. Pelayanan persetujuan iklan obat sudah sangat baik, mungkin bisa ditambahkan konsultasi via chat online juga untuk pertanyaan-pertanyaan terkait aplikasi Siapik

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	7. Bisa lebih ditingkatkan kembali pelayanan yang sudah baik. Informasi yang update (peraturan terbaru) bisa di share di website atau mungkin via email PJ siapik

6. Hasil SKM Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik (OT, SK, dan Kos) dilakukan terhadap 5 (lima) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Registrasi OT, SK dan Kos Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Obat Tradisional	117	117	90	90
2	Suplemen Kesehatan	82	82	68	68
3	Kosmetik	574	574	230	230
4	Iklan OT dan SK	27	27	25	25
5	Penilaian Uji Klinik OT, SK, dan Kos	5	5	5	5
Jumlah		**805**	**805**	**418**	**418**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 418 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **84,69** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **83,00.** Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tahun 2021 mendapat kategori **B (Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Registrasi OT, SK, dan Kos Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	78,18	82,62	4,44
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,58	83,57	3,79
U3	Waktu Penyelesaian	76,78	78,68	1,9

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U4	Biaya/Tarif	87,17	89,79	2,62
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,29	84,65	3,36
U6	Kompetensi Pelaksana	82,61	86,12	3,51
U7	Perilaku Pelaksana	85,73	89,71	3,98
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	80,70	83,97	3,27
U9	Sarana dan Prasarana	80,22	83,13	2,91
Nilai		**81,36**	**84,69**	**3,33**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Registrasi OT, SK dan Kos Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Obat Tradisional	87,96	88,52	84,75	91,67	87,96	90,74	92,41	87,78	87,96	**88,86**
Suplemen Kesehatan	86,52	88,48	85,05	91,91	88,48	88,73	91,42	89,46	89,22	**88,81**
Kosmetik	78,12	78,84	72,75	87,68	80,87	82,39	87,32	79,78	78,19	**80,66**
Iklan OT dan SK	93,33	94,67	93,11	96,00	96,00	96,00	97,33	93,33	94,67	**94,94**
Penilaian Uji Klinik OT, SK, dan Kos	86,67	90,00	83,33	93,33	90,00	90,00	90,00	86,67	83,33	**88,15**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Obat Tradisional	1. Mohon pelayanan sesuai dengan time line, Dan mohon ditinjau juga , supaya timeline bisa lebih cepat, Respon dari pihak POM mohon dapat lbh cepat, baik lewat email, wa ,chat atau telpon, 2. Sistem Registrasi BPOM dalam hal ini OT, sangat mudah dan praktis,vyang memungkinkan siapa saja bisa mengikuti sistem tsb, Waktu pengurusan predictable, serta hadirnya solusi konkret dari para petugas, Salut dan apresiasi sebesar besarnya untuk BPOM yang selalu menghadirkan prestasi luar biasa untuk kemajuan Indonesia, 3. Semoga ke depan semakin ditingkatkan pelayanannya dan kami sampaikan terima kasih kepada BADAN POM RI atas kerjasamanya selama ini 4. Kalau memungkinkan untuk bisa memperpendek waktu evaluasi dokumen registrasi 5. Pelayanan petugas registrasi OT sangat baik dan responsif, Kendala yang di rasakan pada sistem aplikasi yang terkadang ada gangguan teknis, Juga jumlah petugas konsultasi harian yang terkadang kewalahan melayani banyak konsultasi pendaftar, Mohon dapat ditambah petugas agar pelayanan bisa jauh lebih cepat lagi, Terus maju direktorat registrasi OTSK, pantang menyerah dimasa pandemi, 6. Jika mencantumkan no, telp untuk layanan konsultasi, mohon dengan sangat komitmenya, untuk menjawab pertanyaan lewat no,telp tsb, karena untuk pelaku

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	usaha didaerah tidak mungkin sekali berkunjung ke BPOM setiap hari, Terima kasih 7. Mohon agar time line penyelesaian evaluasi diperhatikan, karena yg saya alami sangat lama sekali feedback nya, tidak sesuai dgn waktu yg telah ditentukan, jika tidak di folow menjadi stuck dan tidak begerak, setelah di follow up dan sering sekali, baru ada action,padahal dalam pemenuhan tambahan data yg di minta BPOM juga dikasih waktu pemenuhan dengan sangat terbatas, seduai dgn time line yg telah ditentukan 8. ASROT - Variasi Minor pada saat variasi produk, sering di awal tidak diminta matriks akan tetapi pada saat sudah ACC variasi diminta Matriks, Klarifikasi dan dokumen lain jadi kami harus meminta tolong bagian IT untuk menguploadkan berkas, karena kami tidak bisa untuk upload sendiri, ke depannya bisa diperbaiki terima kasih
Suplemen Kesehatan	1. Menambah personil Evaluator karena semakin banyaknya permohonan registrasi produk suplemen kesehatan dan produk etical selama masa pandemi covid dan ke depannya karena masyarakat menjadi lebih perduli pada kesehatan dan menjaga kebugaran tubuh, 2. Pelayanan sudah bagus, petugas juga sangat ramah dalam memberikan pelayanan, Masukan untuk ditambahkan nomor layanan telepon yang bisa dihubungi untuk konsultasi, karena kami agak kesulitan saat menghubungi nomor sedang sibuk, 3. Selama masa pandemi, ada kesulitan dalam melakukan konsultasi tatap muka/zoom, Meskipun membuka layanan WA/Chat online dan email tapi terkadang tidak dapat dengan jelas mendapatkan kesimpulan dalam diskusi seperti halnya dengan tatap muka, Agar lebih dibuka peluang konsultasi tatap muka tersebut 4. Respon untuk konsultasi via online baik whatsapp maupun email mohon agar dapat ditingkatkan, Sehingga kami dapat dengan mudah dan cepat untuk mengambil langkah langkah yang diperlukan terhadap produk baik yang akan maupun yang sedang dalam proses pendaftaran, Semoga sehat selalu BPOM, terima kasih atas pelayanan dan kemudahan yang diberikan, 5. Untuk ke depanya mungkin pemberian info dan pelatihan resmi dari BPOM dapat disebarkan secara luas melalui petugas ataupun web resmi dari pom yang ikut serta grup BPOM setempat sehingga semua kalangan UMKM maupun industri dapat informasi secara lengkap dan bersumber secara jelas
Kosmetik	1. Mohon dalam pelayanan penyelesaian evaluasi berkas lebih dipercepat dan sesuai dengan timeline yang telah ditentukan yaitu 14 hari kerja, sehingga dalam melakukan pengembangan produk baru bisa sesuai dengan target dan tidak adanya kemunduran waktu launching, 2. Pelayanan publik pada notifikasi kosmetik melalui telepon sangat membantu kami, terutama di masa pandemi ini di mana konsultasi 2 arah secara tatap muka menjadi sangat sulit untuk dilakukan, Terkalit pelayanan melalui telepon yang saat ini ada 2 nomor HP per hari, saat ini memang kami agak sulit untuk menelepon nomor telepon yang disarankan karena nomor yang dihubungi sering sibuk/tidak aktif, Apabila memungkinkan, mungkin bisa diberi jadwal online nomor tersebut dalam 1 hari, misal telepon A dari pagi-siang, telepon B dari siang-sore, 3. Akses untuk konsultasi diberikan dengan mudah dan cepat, Kami sangat mengapresiasi dengan baik karena saat meminta jadwal konsultasi via zoom,

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	dengan cepat di fasilitasi, Mohon secara periodik dapat diadakan desk konsultasi seperti tahun-tahun sebelumnya (bisa dilakukan via online), Terima kasih 4. terima kasih atas pelayanan online yang telah dilakukan cukup maksimal namun pelayanan tatap muka juga perlu untuk dilakukakan, mengingat kondisi saat ini mungkin pelayanan tatap muka agar dapat dilaksanankan sesuai dengan protokol kesehatan 5. Mohon perbaikan sarana komunikasi baik telpon maupun email supaya bisa segera follow up pertanyaan dan permasalahan yang diajukan 6. Mohon untuk waktu pelayanan dipercepat lagi, Waktu notifikasi produk hampir satu bulan, konfirmasi juga satu bulan, ini belum termasuk jika ternyata dari konfirmasi 1 ada konfirmasi selanjutnya atau reject, Padahal yang seharusnya timeline maksimal 14 hari kerja, Ini sangat merugikan pengusaha, Mohon untuk dapat diperbanyak desk konsultasi registrasi kosmetik, dan penambahan layanan konsultasi by WA, karena nomor telepon yang tertera sangat susah dihubungi, Mohon untuk dapat dijadikan masukkan, Terima kasih
Iklan OT dan SK	1. Peraturan periklanan mohon dapat diperbaharui terkait dengan berkembangnya media periklanan saat ini, Karena banyak iklan yang ilegal beredar di media daring/penjualan online tanpa dapat diatasi karena belum ada aturan tegas yang membatasinya, 2. Mohon agar perka iklan otsk dapat diupdate agar bisa menjadi referensi untuk pelaku usaha, Juga agar aturan dapat lebih fleksibel untuk ketentuan apa yg boleh dan tidak boleh dalam beriklan sehingga pelaku usaha lebih leluasa dan kreatif mengiklankan produk tanpa melanggar aturan, 3. Pelayanan Registrasi dan Iklan OTSK sangat cepat dan membantu, khususnya dengan adanya sistem konsultasi online melalui sistem atau Whatsapp yang sangat mempermudah di masa pandemi ini 4. Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Direktorat Registrasi OT, SK dan Kosmetik Iklan OT dan SK, saat ini sudah lebih baik lagi, salah satu contohnya dengan adanya fitur chat untuk konsul pada SIREKA, sehingga kami (industri) memilki alternatif lain untuk pelayanannya, Terima kasih, 5. Tingkatkan kecepatan pelayanan, Terutama untuk evaluasi/rapat iklan bisa dilakukan setiap minggu (tidak 2 minggu sekali), Terima kasih untuk pelayanan
Penilaian Uji Klinik OT, SK, dan Kos	1. Sudah sangat baik, Terus ditingkatkan dalam hal pendampingan bila memang ada yang tidak sesuai, sehingga bisa lebih sesuai dan cepat dalam pelaksanaan dan proses pendaftaran, Terus mengadakan pelatihan untuk CUKB bagi yang belum mendapatkan pelatihan, 2. Pelayanan yg sangat baik tetap dipertahankan,

7. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan (OT dan SK) dilakukan terhadap 4 (empat) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagaimana berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan OT dan SK Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor	95	108	76	84
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	16	15	15	14
3	*Special Access Scheme* (SAS)	4	9	4	9
4	Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	8	25	8	24
Jumlah		**123**	**157**	**103**	**131**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 131 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan OT dan SK terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,24** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **87,00.** Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan OT dan SK tahun 2021 mendapat kategori **B (Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan OT dan SK tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan OT dan SK Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	85,76	85,50	-0,26
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,92	87,15	1,23
U3	Waktu Penyelesaian	85,98	87,02	1,04
U4	Biaya/Tarif	87,22	90,33	3,11
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,41	88,55	2,14
U6	Kompetensi Pelaksana	86,89	90,08	3,19
U7	Perilaku Pelaksana	88,51	92,11	3,6
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,47	86,90	2,43
U9	Sarana dan Prasarana	83,50	86,51	3,01
Nilai		**86,07**	**88,24**	**2,17**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan OT dan SK Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penerbitan Surat Keterangan Impor	85,91	88,10	87,90	90,48	89,09	88,89	91,87	87,10	86,51	**88,43**
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	83,33	80,95	86,51	90,48	88,10	90,48	91,67	88,10	85,71	**87,26**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Special Access Scheme (SAS)	87,04	87,04	91,36	90,74	90,74	92,59	96,30	90,74	88,89	**90,60**
CPOTB	84,72	87,50	82,64	89,58	86,11	93,06	91,67	84,03	86,11	**87,27**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Penerbitan Surat Keterangan Impor	1. Terima kasih atas kemudahan pelayanannya terutama dalam masa pandemi ini. Kami merasa terbantu karena pelayanan masih dapat terlaksana dengan baik dan cepat untuk menunjang kepentingan perusahaan. 2. Mohon dipertimbangkan adanya percepatan penerbitan SKI pada importir tertentu terutama bila track record importir tersebut sudah dianggap baik melalui penilaian BPOM. 3. Waktu proses evaluasi dan rekomendasi harus lebih dipercepat dari sebelumnya 4. Pengisian dokumen cukup lama karena harus mengisi nomor dokumen dan tanggal dokumen. Aplikasi tidak dapat dibuka multi windows, tidak bisa *back to previous page*. Beberapa kali status KSWP terbaca tidak aktif, padahal di website Dirjen Pajak berstatus aktif. 5. Mohon agar penilaian baik ini tetap di pertahankan dan yang masih kurang agar bisa lebih ditingkatkan. Kemudian apabila ada pelatihan dalam pengelolaan SKI/SKE, mohon agar dirutinkan pelatihannya. Regards, 6. Pelayanan diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan baik dari segi efektifitas dan fleksibilitas serta biaya maupun informasi yang diberikan. Namun terkadang memakan cukup lama untuk merespon setiap persoalan yang diajukan. Semoga pelayanan berikutnya ada peningkatan lagi dari yang sebelumnya. Terima kasih 7. dimohon disediakan sarana/alat yang bisa komunikasi dua arah, kalau melalui email agak lama respon baliknya. kalau via tlp itu bisa langsung tanya jawab, terhadap permasalahan yang ditanyakan. tapi kalau email atau WA itu kadang tidak jelas pertanyaan yang disampaikan, sehingga jawaban nya kadang tidak menjawab pertanyaan yg diajukan.
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	1. pada sistem sebaiknya ada kolom komentar juga untuk pengguna SKE, jadi kalo ada miskomunikasi terkait dokumen yang diupload bisa dijelaskan lewat kolom komentar, biar cepat dan jelas. Terima kasih. 2. Mohon agar prosedur CFS disamakan seperti obat , bisa langsung ajukan tanpa melalui registrasi terlebih dulu untuk produk exixting. kemudian CFS diharapkan sudah menggunakan e sertifikasi bukan hardcopy ttd basah . semoga berguna. 3. Penerbitan Surat Keterangan Export Electronic system sudah sangat baik ,cepat dan effisien. Terima kasih pada kemudahan pelayanan dan support yang diberikan oleh BPOM , semoga dapat terus dipertahankan untuk membantu UKM dalam meningkatkan export product Indonesia yang berkualitas dan aman ke luar negeri.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	4. Komunikasi nya sangat baik, oelayanan ramah dan responsif sangat cepat, setiap keluhan dan pertanyaan selalu mendapat respon baik dan cepat. Pertahankan pelayanan ini. Sungguh sangat memuaskan walaupun mungkin butug kesabaran dalam menghadapi kami yang masih sedang belajar. 5. Pada saat pengisian pada pengajuan dokumen ekspor, seringkali halaman keluar sendiri. Sehingga harus kembali mengisi ulang. Pengisian dokumen cukup lama karena harus mengisi nomor dokumen dan tanggal dokumen. Aplikasi tidak dapat dibuka multi windows, tidak bisa back to previus page. Beberapa kali status KSWP terbaca tidak aktif, padahal di website Dirjen Pajak berstatus aktif.
Special Access Scheme (SAS)	1. Prestasi yang bagus saat ini masih ditingkatkan untuk menjadi lebih baik pada masa yang yang datang. Terima kasih atas pelayanannya yang baik dan ramah 2. Sudah lebih baik dan jika memungkinkan dalam web nya dpt dipersingkat kembali.terima kasih
Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1. Kami sangat terbantu dengan Pelayanan yang aktif dan mudah, seperti contohnya kemudahan konsultasi by wa dengan pertugas. Semoga ke depannya dapat dipertahankan atau bahkan disediakan sistem yang lebih mempermudah komunikasi dengan Tim BPOM 2. Mohon ditingkatkan saja kecepatannya dalam menjawab pertanyaan via online, baik whatsapp maupun email, terutama untuk no hp operasional kantor, tetapi kalau japri pribadi ke petugasnya sudah cukup gercep. Untuk selebihnya sudah baik semua 3. Mohon agar dapat pelayanan sertifikasi CPOTB dapat lebih cepat lagi, agar sertifikat CPOTB tetap dapat berlaku sesuai batas waktu yang ditentukan (tidak terlambat) Terima kasih atas kerjasamanya. 4. Pelayanan publik pada Ditwas OT dan SK khususnya pada pelayanan terkait CPOTB sudah baik. Tingkatkan terus servicenya dan sering-sering mengadakan sosialisasi untuk peraturan/ketentuan baru. Terima kasih.

8. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Kosmetik

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Direktorat Pengawasan Kosmetik dilakukan terhadap 9 (sembilan) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Kosmetik Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Sertifikasi/ Resertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik	13	24	13	23
2	Penerbitan Surat Keterangan Impor	148	140	107	103
3	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	12	10	12	10
4	Penerbitan Izin *Special Access Scheme*	6	3	6	3
5	Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya	2	3	2	3

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
6	Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Kosmetik sebagai Barang Komplementer	3	3	3	3
7	Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik	-	85	-	70
8	Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB)	-	46	-	41
9	Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan PKRT	-	27	-	25
Jumlah		**184**	**341**	**143**	**281**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 281 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Kosmetik terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **84,83** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **84,00.** Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Kosmetik mendapat kategori **B (Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Kosmetik tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Kosmetik Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	80,19	81,97	1,78
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,22	82,33	-0,89
U3	Waktu Penyelesaian	82,05	82,62	0,57
U4	Biaya/Tarif	86,48	88,14	1,66
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,85	85,35	0,5
U6	Kompetensi Pelaksana	84,73	86,95	2,22
U7	Perilaku Pelaksana	86,83	88,73	1,9
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,57	85,23	1,66
U9	Sarana dan Prasarana	80,77	82,15	1,38
Nilai		**83,63**	**84,83**	**1,20**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Kosmetik Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikasi/ Resertifikasi CPKB	82,61	80,43	80,92	91,30	86,23	88,41	91,30	86,23	81,16	**85,40**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penerbitan SKI	81,23	82,20	82,96	88,19	83,98	85,60	86,57	84,79	81,39	**84,10**
Penerbitan SKE	86,67	86,67	86,67	90,00	88,33	86,67	86,67	88,33	86,67	**87,41**
Penerbitan Izin *SAS*	88,89	88,89	88,89	83,33	88,89	88,89	88,89	88,89	88,89	**88,27**
Rekomendasi Persetujuan Impor BB	72,22	72,22	81,48	83,33	83,33	88,89	94,44	83,33	77,78	**81,89**
Rekomendasi Persetujuan IK sebagai Barang Kom-plementer	88,89	94,44	90,74	94,44	88,89	88,89	94,44	94,44	88,89	**91,56**
Persetujuan Denah Bangunan IK	80,95	81,19	79,68	85,71	85,48	85,71	89,76	84,52	81,43	**83,83**
Sertifikat (SPA CPKB)	85,37	85,77	85,77	90,24	87,40	91,06	91,87	87,80	86,99	**88,03**
Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Fasber dengan PKRT	79,33	79,33	82,67	88,00	84,67	87,33	86,67	81,33	77,33	**82,96**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Sertifikasi/ Resertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik	1. Sangat mendukung perkembangan terbaru direktorat pengawasan kosmetik BPOM terkait layanan sertifikasi dan re-sertifikasi melalui online yang sangat memudahkan bagi pelaku usaha didalam melaksanakan proses perizinan dan pemenuhan persyaratan CPKB. Saran, bimbingan dan update selalu ditunggu untuk kemajuan dan peningkatan kualitas produk-produk kosmetika lokal 2. secara umum petugas pelayanan sudah sangat baik dan berintegrasi. namun sarannya untuk dapat lebih cepat dalam merespon segala sesuatu yang dibutuhkan oleh user agar dapat lebih efisien dan efektif. terima kasih 3. Update progress perizinan di sistem online setelah pembayaran blm dapat diakses, sehingga perlu ditanyakan lg ke petugas. Mudah2n ke depannya dapat diperbaiki update data dr awal smpai akhir di sistem online. 4. Layanan sertifikasi sudah sangat baik.. improvisasi di masa pandemi juga sdh dilakukan dgn baik oleh BPOM. Terima kasih. Semoga ke depan akan terus lebih baik lagi sesuai tuntutan kebutuhan. 5. Untuk aplikasi e-sertifikasi mohon dipercepat untuk update status dari pengajuan yang dilakukan. Pengalaman kami melakukan pengajuan perubahan denah dan resertifikasi harus menghubungi personil BPOM terlebih dahulu baru kemudian status pada aplikasi baru di follow-up
Penerbitan Surat Keterangan Impor	1. mohon untuk para evaluator untuk ditingkatkan proses evaluasi nya, kami mengerti ada banyak nomer aju yang harus di evalusi setiap harinya, namun beberapa kali SKI saya release tp stlh mau dikirim untuk dpt pib ada nama produk yang tidak sesuai antara SKI dan invoice karena kami salaah input nama produk di e-BPOM dan tidak ada penolakan juga dr BPOM, mohon kiranya untuk ditingkatkan kinerja evalutor dalam hal ini, terima kasih 2. Saat ini Pelayanan SKI khususnya Kosmetik sudah sangat baik. Semoga dapat selalu dipertahankan dan selalu ditingkatkan pelayanan publik

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	3. Semoga pelayan Publik pada Unit Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik Surat Keterangan Impor selalu memberikan informasi yang lebih baik lagi. Terima kasih 4. Dalam masa pandemi seperti sekarang ini, dimana konsul tatap muka belum diperbolehkan, kiranya dapat diberikan konsul melalui zoom. Jangan hanya melalui email saja. Kami ada meminta permohonan untuk konsul dengan zoom, sebulan yang lalu (tgl 2 Feb 2021), karena pihak principal ingin ber-konsultasi juga. Tapi hingga kini tanggapan hanya "akan diberitahukan". Terima Kasih 5. Mohon untuk dapat dikoreksi antara Invoice, Surat Pernyataan SKI, dengan jumlah quantity yg diinput di aplikasi. Terkadang ketika jumlah quantity-nya berbeda antara yang diinput di aplikasi dengan dokumen Invoice & Surat Pernyataan SKI, kami tidak dapat catatan pengoreksian dan SKI terlanjur terbit sehingga kami perlu pengajuan kembali untuk menyesuaikan jumlah quanti-tiy dengan dokumen yang ada. Semoga saran dan masukan ini dapat ,menguntungkan kedua belah pihak. Atas perhatiannya, Kami mengucapkan terima kasih.
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	1. Saat ini Pelayanan SKE/CFS khususnya Kosmetik sudah sangat baik. Semoga dapat selalu dipertahankan dan selalu ditingkatkan 2. untuk pelaksanaan TTE, mohon untuk dipastikan bahwa softcopy tersebut yang akan diprint sendiri dapat diterima saat melakukan legalisir dengan departemen terkait seperti: kadin, kemenkuham, kemenlu dan kedutaan. - perlu diinfokan juga masa transisi dari TTD basah ke TTE. - mohon diinfokan terlebih dahulu apabila terdapat penambahan dokumen yang perlu di upload untuk SKE di luar dari dokumen yang biasanya di upload. 3. Pelayanan di unit ini sudah sangat baik. masukannya agar penerapan TTE untuk SKE kosmetik dapat segera diimplmentasikan sehingga akan lebih cepat lagi untuk proses endorsement dokumen berikutnya. Terima kasih
Penerbitan Izin *Special Access Scheme*	Respon/kecepatan aplikasi sistem dalam pelayanan lebih ditingkatkan (terkadang loading lama)
Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya	-
Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Kosmetik sebagai Barang Komplementer	1. pelayanan dan respon petugass memuaskan kami 2. sangat amat puas dengan pelayan, kecepatan dan ketepatan dalam process pemberian rekomendasi PI Kosmetik barang komplement
Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik	1. Update progress setelah pembayaran blm dapat diakses melalui sistem ap-likasi. Ke depannya untuk memudahkan user agar bs diakses dr awal hingga akhir 2. Masih banyak para pelaku bisnis yang kurang paham akan alur dan prosedur pengurusan izin BPOM .. saya pun selama ini agak terkendala karena kurang nya informasi, sampai harus ke sana kemari .. semoga BPOM semakin maju dan dapat memberikan pelayanan yang semakin baik. 3. Alur proses pengurusan dan pelayananan sudah dilaksanakan dengan baik, hanya saran untuk pengambilan denah ke depan nya ada opsi via online atau ekspedisi selain pengambilan langsung. Hatur nuhun:)

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	4. Persetujuan denah pada aplikasi e-sertifikasi seringkali tidak update padahal telah melakukan konsultasi tatap muka dengan petugas di sarana kosmetik. Jd mohon untuk melakukan update sesuai dengan hasil akhir konsultasi yang dilakukan oleh pengguna e-sertifikasi. Terima kasih 5. Apabila ada ketidaksesuaian antara gambar denah dan pengajuan, sebaiknya dikonfirmasi dahulu ke pendaftar. Hal ini bisa saja karena kesalahan seperti yang terjadi di saya. Pengajuan 3 sediaan, di gambar saya hanya memasukkan 2 sediaan, lalu ditolak begitu saja. Padahal kesalahan kecil spt itu, bisa dikomunikasikan, saya sbg pendaftar bisa perbaiki untuk gambar denahnya.. Terima kasih
Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB)	1. Kesulitan yang kami alami adalah ditahap awal, saat ingin memulai proses legalitas Ikos karena kami sangat baru dan sangat sedikit informasi yang kami dapatkan untuk menentukan langkah kemana harus mengurus semua persyaratan legalitas. Semoga semakin banyak edukasi untuk usaha yang sangat baru atau yang akan memulai industri kosmetik skala mikro kecil. 2. Pelayanan sangat baik hanya kami agak sulit memahami pesan tertulis untuk melakukan registrasi dan proses lain secara online. Semoga diadakan bimbingan teknis untuk proses melalui online 3. pelayanan dan bimbingan serta arahan yang sudah sangat baik dan memadai semoga ke depannya bisa dipertahankan dan bisa lebih di tingkatkan lagi. kami sangat berterimakasih atas bimbingannya selama ini.
Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan PKRT	1. Petugas harus lebih cepat lagi dalam merespon permintaan atau pertanyaan dalam proses layanan. Terima kasih atas kerjasamanya. 2. sebaiknya ada email PIC yang terkait bukan hanya email umum. Selama ini memakai jalur pribadi melalui WA, namun menjadi agak kurang nyaman saja krn khawatir mengganggu privasi PIC yg bersangkutan 3. Pelayanan yang diberikan baik. Petugas mempunyai kompetensi dan cukup supportif. Bila mengalami kesulitan, petugas mampu memberikan saran untuk solusi sehingga proses dapat terfollow up. Proses pengajuan sampai dengan keluarnya izin fasber cukup lancar dan tidak berbelit-belit. Terima kasih. 4. Untuk pelayanan pernerbitan surat persetujuan penggunaan fasilitas produksi kosmetik bersama dengan PKRT sudah cukup cepat tidak sampai satu bulan penerbitannya. Mudah2an tetap dijaga konsistensi pelayanannya 5. Respon terhadap pertanyaan melalui fasilitas Whatsapp yang disediakan, bila antrian evaluasi dokumen masih panjang, mohon WA dapat direspon terlebih dahulu saja walaupun dokumen masih dalam tahap antrian evaluasi sehingga kami mengetahui bahwa dokumen yang kami kirimkan sudah diterima.

9. Hasil SKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik (PMPU OT, SK, dan

Kos) dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan jumlah populasi dan responden sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada PMPU OT, SK dan Kos Tahun 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Konsultasi Perizinan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	6	6
2	Konsultasi Perizinan Kosmetik	4	4
Jumlah		**10**	**10**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 10 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat PMPU OT, SK, dan Kos terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **79,32** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **80,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat PMPU OT, SK, dan Kos mendapat kategori **B (Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat PMPU OT, SK, dan Kos tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat PMPU OT, SK, dan Kos Tahun 2021

Unsur Pelayanan		2021
U1	Persyaratan	71,67
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	73,33
U3	Waktu Penyelesaian	78,89
U4	Biaya/Tarif	80,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,00
U6	Kompetensi Pelaksana	80,00
U7	Perilaku Pelaksana	85,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	80,00
U9	Sarana dan Prasarana	80,00
Nilai		**79,32**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat PMPU OT, SK, dan Kos Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Konsultasi Perizinan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	69,44	69,44	72,22	75,00	77,78	72,22	77,78	72,22	72,22	**73,15**
Konsultasi Perizinan Kosmetik	75,00	79,17	88,89	87,50	95,83	91,67	95,83	91,67	91,67	**88,58**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Konsultasi Perizinan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	Utk skala UKM mungkin persyaratan bisa disederhanakan. Misalkan ketersediaan lab fisika kimia, secara materi, SDM, dan biaya sangat tidak memungkinkan untuk disediakan di unit tsb
Konsultasi Perizinan Kosmetik	-

10. Hasil SKM Direktorat Standardisasi Pangan Olahan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengkajian Permohonan Keamanan Mutu, Gizi, Manfaat dan Label Pangan Olahan	42	24	38	23
2	Konsultasi Terkait Keamanan Mutu, Gizi, Manfaat dan Label Pangan Olahan	290	248	211	151
Jumlah		**332**	**272**	**249**	**174**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 174 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Standardisasi Pangan Olahan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,29** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **84,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Standardisasi Pangan Olahan mendapat kategori **A (Sangat Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	80,92	86,69	5,77
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,66	88,41	6,75
U3	Waktu Penyelesaian	83,76	89,24	5,48
U4	Biaya/Tarif	83,47	89,94	6,47
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,40	88,89	5,49

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U6	Kompetensi Pelaksana	85,41	90,33	4,92
U7	Perilaku Pelaksana	89,76	93,77	4,01
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,21	90,13	4,92
U9	Sarana dan Prasarana	81,33	86,21	4,88
Nilai		**83,88**	**89,29**	**5,41**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Standardisasi Pangan Olahan Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengkajian Permohonan Keamanan Mutu, Gizi, Manfaat dan Label PO	84,78	88,41	87,44	92,03	87,68	87,68	92,75	88,41	82,61	**87,98**
Konsultasi Terkait Keamanan Mutu, Gizi, Manfaat dan Label PO	86,98	88,41	89,51	89,62	89,07	90,73	93,93	90,40	86,75	**89,49**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengkajian Permohonan Keamanan Mutu, Gizi, Manfaat dan Label Pangan Olahan	1. Terima kasih atas support untuk pendaftaran izin edar produk PRG 2. Pelayanan sudah semakin baik, meski di sistem estandard masih ada kekurangan namun saya yakin ke depannya bisa semakin baik lagi. 3. Semoga dapat mempertahankan kinerjanya yang sangat baik. 4. Tolong server it BPOM di upgrade terlalu lama aksesnya 5. sudah cukup baik. 6. Bravo Dit SPO. 7. Keep up that good work! 8. Mohon improvement terhadap fitur draft yang dapat disimpan dalam jangka waktu beberapa hari dan bisa diupdate oleh user, tidak perlu menghubungi tim IT. 9. Mohon improvement terhadap jam kerja submission ke e-standar agar lebih lama (08.00 - 16.00) untuk dapat mengakomodir inputan referensi yang lebih banyak dan tidak terburu-buru. 10. Proses izin khusus melalui E standard sudah banyak membantu bisa submit by online tidak manual lagi atau by email. Di harap kan ke depannya aplikasi izin khusus BTP baru juga bisa by EStandard dan waktu layanan submission by EStandard bisa diperpanjang sampai jam 4 sore, Karena proses izin khusus

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	dari jam 8-12 Itu sangat singkat banyak step step yang harus submit dan dokumen yang diperlukan butuh waktu untuk review. Terima kasih banyak. 11. Terima kasih telah memberikan pelayanan yg sangat baik dalam pengajuan kami. 12. Waktu akses ke e-StandarPangan mohon diperpanjang minimal sampai jam 2 terutama untuk mengirim perbaikan atau revisi dokumen yg diminta. 13. saran: agar history konsultasi bisa automatic terkirim ke email yang didaftarkan. 14. OK, mohon dibantu untuk pengajuan 7 aplikasi jinsus lainnya, terima kasih. 15. Harapan kami adalah proses submission untuk permohonan pengkajian keamanan pakan dapat dibuatkan satu online system sehingga prosesnya transparan dan dapat dipantau sudah sampai di tahap mana, juga dapat mengurangi penggunaan kertas yang tidak ramah lingkungan. 16. Layanan sangat baik... terima kasih banyak 17. Mohon konsistensi atau memberikan feedback yang valid saat penilaian, saat evaluasi sempat dimintakan tambahan data kemudian setelah data-data tersebut dipenuhi diminta submit ulang dengan jenis permohonan yang berbeda. Pembatasan untuk akses permohonan izin khusus agar lebih fleksibel, saat ini sangat dibatasi waktunya.
Konsultasi Terkait Keamanan Mutu, Gizi, Manfaat dan Label Pangan Olahan	1. Pertahankan sistem live chat seperti ini, semoga live chat di pendaftaran pangan bisa sebagus di standard karena biasanya di livechat pendaftaran pangan waktu tunggu tidak jelas dan pertanyaan hilang saat kita sudah tunggu lama sehingga harus mengetik ulang dan tidak jelas kapan dijawabnya. Terima kasih. 2. Kalau bisa hari konsultasi diperpanjang sampai Jumat. 3. mohon dipertahankan. 4. Untuk konsultasi BTP dengan Ibu Devi cukup terbantu, namun untuk konsultasi terkait kategori pangan dengan Ibu Lasrida kurang memuaskan karena respon petugas sangat lama dan tidak selesai, mohon jika sedang melakukan aktivitas lain dan tidak bisa menerima konsultasi bisa diinfokan sehingga kami tidak menuggu dan menghabiskan waktu percuma. terima kasih. 5. Lanjutkan kerja baik nya terima kasih atas bantuannya. 6. Cukup memuaskan. 7. Lanjutkan pelayanan yang sudah sangat baik, sabar dan telaten serta memberi solusi. Semoga terus menjadi berkat dan diberkati. Amien. 8. Terima kasih atas kemudahan dan efektif dalam berkonsultasi chat, mohon juga ke depannya dapat dilakukan konsultasi virtual berupa zoom meeting atau virtual meeting bersama Kasubdit atau Kepala Seksi dengan jadwal yang tersedia agar bisa berdiskusi dua arah dapat dilakukan efisien dan efektif se-hingga mendukung inovasi baru dapat ruang lebih dan dukungan dari Badan POM, tentunya konsultasi dengan chat berguna dan efektif namun terbatas dalam hal diskusi khususnya untuk produk inovasi baru yang kasus nya lebih complex. Mohon maaf atas segala kekurangan dan sukses terus untuk SPO Badan POM, matur nuwun salam sehat. 9. Semoga dapat dipercepat yaa untuk sampai pada tahap pelayanannya agar tidak lama menunggu. Terima kasih. 10. Sangat terbantu sekali dengan adanya kolom chat. 11. OK ditunggu kiriman perbaikan form hasil konsulnya. terima kasih.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	12. Hari ini konsultasi terkait Izin Khusus Bakteri sudah mendapat solusinya terkait TD izin khusus kami sehingga dapat kami submit izin khusus kami dan konsultasi BTP terkait informasi BTP sebagai perisa atau antioxidant dan sudah mendapatkan jawaban nya. masukan, apabila ada kesempatan review untuk BTP yang beririsan fungsinya bisa sebagai perisa dapat dipertimbangkan dimasukkan dalam Perka Perisa. terima kasih banyak. 13. Sangat terbantu dengan pelayanan konsultasi serta sangat cepat dalam responnya. 14. Respon petugas cepat dan solutif. Terima kasih. 15. Pelayanan sudah baik dan petugas cepat tanggap. 16. Mohon disediakan layanan konsultasi teleconference karena konsultasi menggunakan chat memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi. terima kasih. 17. Petugas sudah sangat membantu, terima kasih banyak. 18. Agar dipertahankan yang sudah baik, terima kasih. 19. Good, terima kasih. 20. Terima kasih banyak kepada bapak/ibu atas penjelasannya setiap kali kami melakukan konsultasi. Tetap semangat dan Stay healthy. Hormat kami. 21. Puas dengan service live chat, sangat praktis. pertahankan fitur ini. 22. Terima kasih atas support dalam layanan publik pendaftaran Produk Rekayasa Genetik. 23. Sudah baik, mungkin untuk informasi konsultasi dapat diperjelas apakah hanya live chat atau dapat juga telfon. 24. Semoga lebih ditingkatkan dalam proses konsultasi terkait dengan pertanyaan dari customer. 25. Ibu Meliza Suhartatik sangat baik dan jelas dalam memberikan arahan serta jawaban. terima kasih. 26. Agar menambahkan pilihan konsultasi mengenai "Iklan" - terima kasih. 27. Sudah cukup baik. 28. Sejauh ini respon petugas cepat dan jelas dalam menyampaikan balasan. 29. Konsul online chat disertai dengan video untuk bisa memperlihatkan dokumen kepada petugas. 30. Konsultasi sangat informatif dan petugas memiliki kecakapan dalam menjawab. Mohon untuk dipertahankan. 31. Ibu Meliza sangat sabar dalam menanggapi pertanyaan kami. Semoga pelayanan yang sudah baik di SPO dapat terus ditingkatkan. 32. Apakah memungkinkan e-standar dapat memberikan TD 1 kali sebelum tanggapan final, agar proses pengkajian dapat berlangsung 2 arah. 33. Thank you. Sehat dan semangat selalu. 34. Pada aplikasi konsultasi chat online tidak dapat mengupload dokumen pendukung, semoga dapat diperbaiki. Terima kasih. 35. Petugas fast respon dan pelayanan cepat. 36. Konsultasi yang disediakan sangat membantu kami. 37. Hasil percakapan dapat di save/print as page untuk database pemakai layanan. terima kasih. 38. Menurut kami pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan petugas cepat memberi jawaban dengan memberi saran yang baik dan membantu. Kami masih menunggu untuk diberi keputusan dari SPO. Terima kasih untuk pelayanannya yang baik dan murah hati.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	39. Pelayanan yang diberikan melalui Kusapa sangat baik dan mempermudah industri untuk mendapatkan informasi yang jelas. Terima kasih banyak Dit. SPO. Semoga sukses selalu. 40. Saran semoga respon positif yang syaa berikan dapat dipertahankan. 41. Feature chat sudah cukup baik dibagi per segmen. Masukan untuk aplikasi e-standar pangan, apakah bisa di luar jam yang sudah ditentukan bisa tetap di akses, tapi tombol submitnya saja yang dinonaktifkan, sehingga kami para applicant bisa mengisi form dan upload dokumen, kebesokan harinya tinggal di submit. Jadi waktu untuk registrasi di e-standarpangan lebih efisien. Terima kasih. 42. Waktu live chat bisa diperpanjang. 43. Layanan konsultasi live chat sangat membantu perusahaan untuk menyampaikan permasalahan / kendala terkait produk yang ingin atau sedang didaftarkan di Dit Reg Pangan. Semoga tetap memberikan layanan terbaik dan bisa memberikan solusi bagi industri di masa sulit pandemi seperti sekarang. Terima kasih. 44. Mohon dijelaskan dengan sangat jelas terkait pertanyaan yang disampaikan karena jawabannya selalu "sesuai dengan pedoman" "sesuai dengan peraturan", karena yang ditanyakan adalah makna dari pernyataan yang tertulis di pedoman dan peraturan. 45. Draft perubahan peraturan klaim yang telah disampaikan dalam konsultasi publik bisa dijadikan acuan. 46. Sudah bagus ,layanan cepat mungkin bisa di tambah operatornya jadi yang jawab tidak hanya satu orang. 47. Terima kasih atas jawaban konsultasinya hari ini terkait pengajuan izin khusus klaim untuk bakteri , namun bukan untuk klaim probiotik. 48. Konsultasi telah dilakukan secara cepat dengan adanya banyaknya konsultan yang memiliki variasi pemahaman materi. selama penyampaian, komunikasi dapat dilakukan dengan konsultan yang kompeten. secara keseluruhan sudah baik. 49. Sudah cukup baik, pelayanannya cepat dan responsif, hanya saja semoga di e-standar bisa ada fitur tambahan data jadi tidak ditolak dalam 1 kali jawab. 50. Saran agar history percakapan bisa terkirim ke email penanya. agar kami memiliki catatan resmi hasil konsultasi. 51. Terima kasih telah mengakomodir perpanjangan jam pelayanan untuk e_standarpangan sehingga kami bisa segera menyelesaikan data yang dibutuhkan. Semoga ke depannya makin banyak inovasi yang dihadirkan Direktorat Standarisasi Pangan. 52. Semua sudah sesuai tahap-tahapan nya, masukan kami agar merespon chat nya lebih cepat dan tepat waktu. Terima kasih. 53. Terima kasih banyak atas informasi nya terkait konsultasi untuk izin khusus klaim gizi dan probiotik saya. 54. Terima kasih atas Pelayanan yang diberikan, apaagi saya sangant di bimbing untuk pertama kali nya dari proses pendaftaran akun E-Pangan , hingga melaksanakan pendaftaran BTP. Setiap konsultasi diberikan arahan dan masukan yang jelas. Untuk ke depan nya mohon dipertahankan pelayanan seperti yang saya terima hari ini di kemudian hari. 55. Pelayanan cepat dan memuaskan. Pertanyaan terjawab dengan singkat. Terima Kasih.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	56. Terima kasih sudah selalu membantu. Dengan adanya konsultasi online mempermudah kami untuk bisa bertanya. Terbantu apabila segmen yang dipilih tidak sesuai dengan topik pertanyaan, langsung disambungkan dengan divisi yang sesuai. 57. Terima kasih telah memberikan bantuan pelayanan konsultasi secara efektif dan efisien. 58. Semoga bisa segera dbuka kembali pelayanan off line, dengan penerapan protokol kesehatan tentunya. 59. Semoga lebih cepat dalam memberikan jawaban dalam live chat, terima kasih. 60. Penjelasan dan masukkan yang disampaikan Ibu Tiwi sangat jelas dan mudah dimengerti.

11. Hasil SKM Direktorat Registrasi Pangan Olahan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Registrasi Pangan Olahan (E-Registration)	1.073	605	283	235
2	Registrasi Bahan Tambahan Pangan (E-Registration)	34	30	31	28
Jumlah		**1.107**	**635**	**314**	**263**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 263 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Registrasi Pangan Olahan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **84,09** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **84,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Registrasi Pangan Olahan mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	78,50	78,01	-0,49
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,00	79,97	-1,03

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U3	Waktu Penyelesaian	78,47	80,02	1,55
U4	Biaya/Tarif	88,06	85,93	-2,13
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,75	83,40	0,65
U6	Kompetensi Pelaksana	83,39	87,39	4,00
U7	Perilaku Pelaksana	87,58	91,32	3,74
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	82,64	85,74	3,1
U9	Sarana dan Prasarana	81,05	85,04	3,99
Nilai		**82,60**	**84,09**	**1,49**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Registrasi Pangan Olahan	77,66	80,07	80,07	86,24	83,40	87,73	91,91	86,31	85,04	**84,27**
Registrasi Bahan Tambahan Pangan	80,95	79,17	79,56	83,33	83,33	84,52	86,31	80,95	85,12	**82,58**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Registrasi Pangan Olahan (E-Registration)	1. Semoga BPOM dapat selalu membimbing kami. 2. Maju sukses dan berkah sll untuk Jasa Pelayanan BPOM. 3. Semoga dipertahankan dan semakin lebih baik, sehingga proses pendaftaran semakin mudah dilakukan oleh para UKM. 4. Saran untuk hasil evaluasi dari evaluator jangan terlalu lama dan harap yang mengevaluasi 1 evaluator saja karena dengan berbeda orang pasti hasilnya berbeda. 5. Tingkatkan Kuantitas Desk RPO. 6. Kalau bisa untuk ikut acara, para pelaku usaha ini segera dapat nomor MD, tolong dibantu. 7. Pelayanan sangat memuaskan. Mohon dipercepat pada tahapan evaluasinya terima kasih. 8. Super. Selamat kepada BPOM. 9. Agar konsul Live Chat lebih fast respond. Konsul Kasie sangat baik, solutif dan repsonsif. Kami dari grup RO Registrasi Officer sangat mengapresiasi keramahan, kecepatan layanan Dir Pangan. Jauh lebih baik dari Dir Registrasi Produk Lain di BPOM, apalagi dibandingkan dengan Reg di Kemenkes. 10. Tetap semangat semakin responsif. 11. Sering sering ada acara jemput bola begini,sangat memudahkan dan membantu pelaku usaha.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	12. Program pelayanan prima sangat membantu UKM dalam mempercepat proses pendaftaran BPOM, mohon dapat dilakukan rutin dan diadakan beberapa kali dalam setahun. Tks. 13. kegiatan desk regristrasi pendamping pelaku usah ini sangat membantu dan mempermudah kami saat pendaftaran awal/pemula , semoga ke depannya kami mempunyai kesempatanlagi untuk tanya jawab(tatap muka/zoom) untuk kawasan jabodetabek. Terima kasih. 14. sangat baik dan sangat membantu, terima kasih. 15. Pelayanan desember 2020 s/d maret 2021 sudah sangat bagus, tetap dipertahankan. 16. Sudah Bagus, ternyata untuk daftar BPOM sangat mudah bagi pelaku usaha pemula spt saya. 17. Terima kasih sudah membatu UMKM dalam memfasilitasi izin MD. 18. Mohon nantinya dlm reg pangan pendaftar mendapat notifikasi perkembangan melalui email/sms,terima kasih. 19. Sudah cukup baik. Ditingkatkan lagi untuk evaluator melihat secara sudut pandang yang lebih komprehensif. 20. Akan lebih baik jika desk percepatan registrasi lebih sering dilakukan. 21. Apresiasi untuk BBPOM DIY dan Pusat atas pendampingan pada pelaku bisnis seperti kami. Sosialisasi dan pendampingan aplikasi ereg dilakukan lebih sering. Dan agenda percepatan terbit izin edar diadakan lebih sering agar kami bisa segera rilis produk ke pasar. Ada Q&A pada kendala yang terjadi, terutama apabila ada hal-hal yang belum ada di sistem ereg. Misal tentang bahan pangan yang belum tersetting di sistem. 22. Selalu mendukung langkah BPOM dalam melayani para pelaku usaha, terutama UMKM, salut dan mantap untuk BPOM. 23. Pelayanan prima lebih sering dilakukan. 24. Secara umum pelayanan Petugas sdh sangat baik dan sangat membantu dalam menerangkan cara dan memenuhi setiap persyaratan yg dibutuhkan dalam proses NIE. 25. Selalu pertahankan sistem pelayanan yang sudah sangat baik dan sangat memuaskan. 26. Semoga Pelayanan prima dapat dilaksanakan secara rutin, dan semoga setiap ada peraturan baru dapat diadakan sosialisasi baik secara daring ataupun luring. 27. Untuk keseluruhan sudah bagus Saya sudah cukup terbantu. Tapi untuk pelayanan pertanyaan kadang menunggu lama untuk di balas Trimakasih. 28. Pelayanan prima sangat membantu karena kita bisa langsung mendapatkan respond dari evaluator. Kendala kali ini di internet koneksi dan website ereg sangat lelet. Harapan saya pelayanan prima ini bisa diselengarakan lebih sering. Terima kasih banyak ke BPOM yg telah menyelangarakan pelatihan ini dan staff BPOM yg sangat membantu dgn sabar melayanin kita walapun ada kendala di koneksi internet dan website ereg. 29. sangat membantu acara ini. semoga sering diadakan ya. terima kasih semua
Registrasi Bahan Tambahan Pangan (E-Registration)	1. Mudah2an acara desk capa ini bisa berkelanjutan untuk memudahkan pengusaha mendapatkan izin edar pangan dengan cepat. 2. Terus konsisten dalam melayani publik dan terus melakukan improve.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	3. Sangat setuju dapat meghemat waktu. 4. Untuk time to respond pada ereg btp apakah bisa lebih dipercepat lagi dari yang sudah ada

12. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Surat Keterangan Impor (SKI)	276	259	161	155
2	Surat Keterangan Ekspor (SKE)	53	49	47	44
Jumlah		**329**	**308**	**208**	**199**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 199 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,08** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **84,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/Turun
U1	Persyaratan	78,80	90,37	11,57
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,18	90,95	10,77
U3	Waktu Penyelesaian	79,90	90,12	10,22
U4	Biaya/Tarif	84,18	93,22	9,04
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,87	91,54	9,67
U6	Kompetensi Pelaksana	81,95	91,29	9,34
U7	Perilaku Pelaksana	83,87	92,21	8,34
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	79,19	90,12	10,93
U9	Sarana dan Prasarana	77,73	89,87	12,14
Nilai		**80,85**	**91,08**	**10,23**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
SKI	90,65	91,51	90,93	93,23	92,04	92,15	92,80	91,29	90,97	**91,73**
SKE	89,39	89,02	87,25	93,18	89,77	88,26	90,15	85,98	85,98	**88,78**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Surat Keterangan Impor	1. SKI makin baik. 2. Sudah baik. Terima kasih atas bantuannya selama ini. 3. Mohon untuk setiap ada kegiatan meeting atau kegiatan apapun semua perusahaan di undang/mendapat undanga, karena perusahaan kami tidak mendapat undangan kami hanya mendapat informasi dari teman saja terima kasih dan salam BPOM the best. 4. Semoga pelayananan ke depannya lebih baik lagi dan yang sudah baik dipertahankan. 5. Mohon ditingkatkan terutama untuk pelayanan yg masih belum sepenuhnya terintegrasi dengan system seperti jalur konsultasi by email, responnya kadang bisa berhari2 dan tidak ada kejelasan SLA sehingga kami harus melakukan reminder berkali - kali. Terima kasih. 6. Saran untuk dipertahankan dan ditingkatkan, serta jika ada waktu yang cukup, mohon adakan juga pelatihan untuk proses pengajuan SKI atau SKE se detail mungkin untuk meminimalisir adanya dokumen palsu yang diajukan, atau kurangnya data dokumen yang diperlukan. Terima kasih. 7. semoga sukses selalu dalam membuat terobosan terobosan baru yang bermanfaat untuk kami selaku pelaku usaha. 8. terkadang petugas memiliki pemahaman yang berbeda. jadi kadang dari petugas 1 dibilang ok, kadang yg satu lagi tidak ok. mungkin bisa pemahaman disamakan antar petugas agar tidak ada ambiguitas. karena kami pasti berpatokan pada SKI terakhir kami ajukan. 9. Mohon untuk lebih ditingkatkan kinerjanya dan lebih innovatif dan semoga BPOM semakin lebih maju dalam melindungi masyarakat Indonesia. 10. Tetap menjadi leader dalam kualitas pelayanan dan acuan bagi setiap instansi pemerintah di Indonesia. 11. Sudah sangat Excellent dalam pemberian pelayanan, Maju Terus Badan POM. 12. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan pelayanan khususnya dalam hal konsultasi berbagai permasalahan import. 13. Pelayanan yang sudah bagus dan teratur dan rapi harus tetap dipertahankan. Lebih baik lagi jika terus menjadi pioneer dalam pelayanan di KL. 14. Layanan melalui saluran telpon dapat diperbaiki jika ada pertanyaan yang urgent dan butuh jawaban cepat. Mungkin dapat ditambahkan juga layanan lewat WA

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	15. Sejauh ini pelayanan sudah cukup baik dan dapat mencari lagi inovasi2 sehingga dapat lebih baik lagi. 16. Apabila ada Penolakan SKI Mohon mencantumkan nama evaluator supaya Dapat Di per tanyakan lebih lanjut apabila ada yg kurang jelas supaya tidak banyak tolakan Terima Kasih. 17. Sudah cukup baik hanya perlu ditingkatkan saja kecepatan proses SKI nya, terima kasih. 18. Kami Berharap Badan Pengawasan Peredaran Pangan Olahan dapat bekerjasama dengan baik dengan pengusaha dan masyarat dalam peredaran pangan sesuai peraturan dan tetap meningkatkan sistem layanan agar semakin membaik dan cepat. 19. Sangat baik pelayanan BPOM, reaspon dan keputusan jg cepat. 20. Sudah baik, tingkatkan. 21. Maju terus Direktorat Pengawasan peredaran pangan olahan. 22. Sistem nya kadang suka eror billing id nya. Kadang ketika sudah bayar billing nomer ntp tidak keluar, kemudian kadang ketika mau mengirim pengajuan ketika sudah di kirim, nomer billing tidak muncul/ hilang dan kami tidak bisa membayar billing tersebut yg akhirnya kami membuat ulang pengajuan. 23. Sangat memuaskan pelayanan nya. 24. Pelayanannya sangat ramah dan mudah dipahami. 25. Tingkatkan pelayanan semakin menjadi yang terbaik. 26. Pelayanan Badan Pom sudah sangat baik terus pertahankan...mantab untuk badan POM. 27. Saya merasakan petugas Pelayananan dari BPOM selalu memberikan yang terbaik, terima kasih untuk BPOM atas pelayanan nya yang luar biasa. 28. Tingkatkan lagi pelayanannya. Semua sudah sangat baik dan ke depannya pasti jauh lebih baik lagi. 29. Dalam pendaftaran SKI semua sudah melalui Ketentuan dan Prosedur yang tepat dan petugas evaluator atau petugas lainnya sudah menjalankan tugas dengan baik, responnya cepat, namun disaat pandemi Covid ini apabila terjadi keterlambatan saya akan memaklumi dikarenakan adanya PSBB yang memungkinkan sebagian petugas harus WFH, tapi Alhamdulillah selama ini lancar-lancar aja.. Terima kasih. 30. Untuk saat ini semua sudah terintegrasi dengan sangat baik. 31. Sangat membantu dan sangat baik, cukup paham dengan penjelasan yang di berikan. 32. So far pelayanan sudah cukup baik dan bagus. 33. Untuk kinerja sekarang ini secara keseluruhan baik, namun kami menyaran kan nanti setelah terbebas dari pandemik mohon kiranya agar konsultasi bisa bertatap muka kembali agar para pemohon lebih jelas dan lebih dipahami oleh petugas, karena terkadang ada hal yg susah diutarakan dan dijelaskan walaupun pada akhirnya bisa klear. Terima kasih. 34. Respon pelayanan via online harap lbh dipercepat. 35. Untuk pengurusan dokumen SKI di BPOM sangat baik prosedurnya, tetap pertahankan. 36. Saat ini kualitas pelayanan publik sudah sanggat Baik, cepat dan mudah. Semoga SKI Pangan ke depannya dapat lebih baik dan cepat dalam memberikan rekomendasi SKI.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	37. Selama masa pandemi, pelayanan konsultasi online Sungguh sangat menyita waktu, dapat kah di tambah sumber daya manusia dan prasarananya, agar pelayanan konsultasi dapat berjalan lebih efisien. 38. Perlu lebih sering diadakan forum komunikasi. 39. Jika ada kekurangan untuk dokumen pendukung (seperti analisa hg, dll) apakah bisa di hutangkan. karena analisa didapat +/- 5 hari kerja. 40. BPOM sebagai Badan pengawas dan perizinan makanan di Indonesia sudah sesuai dan sangat membantu dalam memfalisitasi layanan publik dengan sangat baik, semoga ke depannya bisa lebih baik lagi. 41. Selalu pertahankan ketelitian. 42. Mohon ditingkatka dalam berkomunikasi secara lisan di portal EBPOM. 43. Pelayanan sudah baik, dari segi kualitas pelayanan maupun kecepatan pelayanan 44. Semangat tanpa korupsi. 45. Semoga dalam pengurusan SKI bisa kurang dari 1 hari. 46. Untuk sejauh ini, pelayanan sudah cukup baik,. Dan ke depan nya agar tetap memepertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik tersebut , dan ditingkat kan kembali agar jauh lebih baik. Terima kasih. 47. Saya kira quisoner untuk meningkatkan pelayanan, ternyata sekedar formalisasi untuk data saja. 48. Terima kasih kami sampaikan kepada Team BPOM yang telah memberikan pelayanan prima selama ini. Kami sangat apresiasi Tim BPOM. Semoga tetap maju dan tambah maju lagi. 49. untuk hotline pengaduan konsultasi secara telepon agak susah untuk dihubungi. layanan untuk konsultasi by phone bisa menjadi bahan untuk diperbaiki. 50. Mohon untuk disediakan kolom jawaban untuk menjawab jika ada tolakan pengajuan SKI/SAS. Terima kasih. 51. Untuk sistem eBPOM lebih ditingkatkan lg, untuk info unit unit konsultasi lebih disosialisasikan lg dan jelas. 52. Untuk hari sabtu seharusnya diadakan pelayanan untuk proses SKI. 53. Jam pelayanan SKI seharusnya ditambahkan jangan tutup jam 12 siang akan tetapi disesuaikan dengan perizinan lain. 54. Jam pelayanannya kurang dimaksimalkan untuk hari sabtu seharusnya tetap diadakan.terima kasih. 55. Sudah sangat bagus, dan responsif dalam penyelesaian jika ada permasalahan. 56. Sistem Online & ttd online lebih memudahkan. Tapi KSWP sering tidak valid sendiri. Jadi harus terdelay prosesnya. 57. jika memungkinkan dizinkan surat hutang analisa, terkait skrg sudah ada batas waktu 7 hr, sedangkan ke lab butuh wkt 7 hr jg. 58. Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan sudah semakin baik tetapi agar ditingkatkan kembali pelayanan nya apabila ada perusahaan yang ingin berkonsultasi mengenai izin kemasan, audit dll. 59. Kemampuan tiap evaluator perlu dievaluasi kembali, sehingga tidak ada permintaan yang berbeda setiap melakukan pengajuan - Fitur chat by Whatsapp dan email cukup lama baru direspon.. Sebaiknya respon terhadap pelaku usaha dipercepat.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	60. Pelayanan Prima untuk dipertahankan, terima kasih. 61. Semua berjalan dengan baik..tapi alangkah baik nya pihak pengusaha diberi kelonggaran di dokumen impor.dan boleh kah kami selaku pelaku usaha di mudahkan dalam dokumen impor..misalnya hc dari pakisatan yang sampai saat ini blm ada kejelasan..terima kasih..BPOM ok. 62. Luar biasa akan tetapi jam kerja/ akses dapat dilakukan kapan saja tidak hanya jam dan hari kerja saja. 63. Ditingkatkan kembali pelayananannya, dan dipercepat dalam proses verifikasi dokumen. 64. Jika memungkinkan boleh hutang analisa mengingat, terkadang memerlukan waktu lbh dari 7 hr untuk membuat analisa dan terkadang stok produk tidak ada di pasaran lg/atau produk baru. 65. mohon dipertahankan terus layanan yg sudah sangat baik ini...dan terus membikin terobosan2 untuk kemajuan Bpom bisa besinergi dgn yg membutuhkan pelayanan...terima kasih bravo untuk BPOM. untuk produk baru jika memungkinkan boleh hutang analisa dari lab terkareditasi di indonesia. 66. Pertahankan pelayanan yang sudah baik, tingkatkan waktu terbit SKI sesuai SLA. 67. Sudah sangat cukup memuaskan dari Aplikasi E BPOM ini . hanya untuk pemeriksa , keliatannya ada perbedaan pendapat seperti contohnya bahan baku import yang sudah dirutin setiap bulan tidak pernah minta analisa sudan red , saat shipment ini diminta , sehingga belum kami siapkan datanya , dan harus melakukan analisa dahulu. 68. Pertahankan sebagai paling baik dan paling cepat dalam hal perizinan terutama SKI khususnya, sampai saat ini dibandingkan dengan kementrian/badan/lembaga pemberi izin lainnya, BPOM The Best pokoknya. 69. web Sering kendala eror dan apababila kita lihat yang di uplode sering tidak sesuai yang kita uplode di sistem nya. 70. Tetap tingkatkan kualitas pelayanan. Terima kasih. 71. Pertahankan kinerja nya yang baik. 72. Pada Sistem terkadang harus selalu ganti Paswaord dan terkadang pada Sitem untuk KWSP tidak valid sehingga pengajuan non aktif padahal DJP perusahaan Aktif untuk pengaduan kemana. 73. Mudah2an ke depan nya mendapatkan perizinan BPOM lebih mudah.
Surat Keterangan Ekspor	1. saran untuk lebih meminimalisir permasalahan error pada sistem yang mungkin terkadang masih muncul, agar pelayanan semakin baik dan prima. 2. Sudah baik, tingkatkan. 3. Semoga semakin kesini BPOM semakin baik, karena sejauh ini BPOM sudah sangat baik. terima kasih. 4. pada sistem e-BPOM diharapkan untuk upload data bisa lebih besar lagi ukuran filenya. 5. Semoga layanan konsultasi via WA dapat menjadi lebih baik lagi. 6. Agar kami sebaia importir bisa live chat dengan penguji/tenaga ahli yang memeriksa pengajuan kami. 7. Mohon untuk website jangan sering error. 8. Sekedar masukan, untuk petugas konsultasi via chat whatsapp mohon bisa lebih detail dalam memberikan informasi agar para importir benar-benar yakin dengan jawaban yang diberikan mengingat kondisi saat ini yang tidak

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	memungkinkan berkonsultasi dengan tatap muka. Terima kasih atas bantuan & kerjasamanya. 9. Terima kasih atas kualitas pelayanan publik yang sudah baik dalam penerbitan SKE. 10. Maju terus Dit Was Peredaran Pangan Olahan. 11. Sangat memuaskan pelayanannya. 12. Tingkatkan menjadi yang terbaik. 13. Sangat Memuaskan. 14. Top banget. 15. Cukup memuaskan. 16. Semoga pelayanan yang sudah baik, cepat, fair tetap konsisten. 17. Tetap dipertahankan kemajuan yg sudah tercapai. 18. Semoga SKE dapat menjadikan pelayanan yang sangat baik dan dapat mendukung kegiatan eksport di Indonesia. 19. Pengaduan down system/gangguan pada e-BPOM sulit sekali mendapat respon yang cepat (email tidak dijawab dala 1x24 jam, telfon tidak pernah tersambung, menu bantuan pada website e-BPOM tidak mendapat respon langsung). Hal ini menjadi kendala saat kami butuh mengajukan HC/CFS dg cepat. Mohon ditingkatkan lagi. 20. Perlu diadanya refreshment atau sosialisasi kembali dari EBPOM terkait pengajuan surat keterangan ekspor. Mungkin kedapannya ada menu copy saat pengajuan seperti di ESKA. 21. Secara pelayanan sudah baik dan kami puas, tapi proses evaluasi mohon dipercepat. 22. Selama ini pelayanan sudah sangat baik, mungkin yg perlu ditingkatkan untuk ke depannya bisa lebih mengikuti perubahan permintaan pasar seperti misalnya format Health Certificate dimana client export muai meminta penambahan wording untuk keperluan izin import mereka. 23. Semoga tetap terus membatu kami dalam proses pembuatan SKE agar proses ekspor kami lancar. 24. Mohon kelonggaran penerimaan batas laporan hasil uji bukan 1 th tetapi 2th. 25. KSWP sering tiba tiba tidak valid sehingga menunda proses pengurusan SKE, Kalau bisa dibuat seperti SKI. TTD sudah Full Elektronik sehingga tidak perlu tanda tangan basah. Lokasi Pabrik di Kudus, jadi jika buyer membutuhkan waktu jika harus mengambil ke Semarang. Dari BPOM Sudah Baik Mengirimkan By Kurir Tetapi Jadi Menambah Waktu. 26. KSWP sering tiba tiba tidak valid, sehingga memperlambat proses pengajuan HC, Sebaiknya SKE bisa TTD elektronik semua (di BPOM daerah) seperti SKI agar lebih mudahkan. 27. Terima kasih pada BPOM , Jasa system pelayanan Surat Keterangan Export Electronic On line ini sangat membantu ,cepat dan effisien. Semoga dapat terus di pertahankan dalam membantu UKM meningkatkan Export products makanan Indonesia yang Aman ,berqualitas dan effisien/kompetitif ke luar negri. 28. Chatting dengan petugas SKE melalui Whatsapp dan email cukup lama respon - Perlu dibuatkan 1 nomor tanpa extension number yang bisa langsung ke Dtwas PRRS untuk mempercepat komunikasi.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	29. Sarana: pertahankan dan tingkatkan kinerja yang ada sekarang masukan: disiapkan petugas yang stand by untuk monitoring permohonan elektronik. 30. Semoga lebih mudah. 31. pelayanan sudah sangat baik. Mohon untuk terus dipertahankan. 32. Lebih tingkatkan kembali pelayanan yang sudah baik. 33. Perbaiki lagi prosedur-prosedur yang ada, supaya lebih baik lagi. 34. tingkatkan pelayanan ini lebih baik dan ada kerterbukaan. 35. 1x24 Jam cukup baik dalam pelayanan proses jadinya dokumen , tetapi akan lebih baik pelayanan publik lebih cepat lagi akan lebih baik.

13. Hasil SKM Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pelayanan Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	1	8	1	8
2	Program Manajemen Risiko	4	4	4	4
Jumlah		**5**	**12**	**5**	**12**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 12 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,50** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **84,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	88,89	83,33	-5,56
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,67	86,11	-5,56
U3	Waktu Penyelesaian	87,96	87,50	-0,46
U4	Biaya/Tarif	91,67	90,28	-1,39

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,11	87,50	1,39
U6	Kompetensi Pelaksana	91,67	90,28	-1,39
U7	Perilaku Pelaksana	94,44	88,89	-5,55
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,11	87,50	1,39
U9	Sarana dan Prasarana	86,11	86,11	0
Total		**89,40**	**87,50**	**-1,90**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pelayanan Sertifikasi CPOB	81,25	83,33	84,03	87,50	83,33	89,58	87,50	85,42	81,25	**84,80**
Program Manajemen Risiko	87,50	91,67	94,44	95,83	95,83	91,67	91,67	91,67	95,83	**92,90**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pelayanan Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	1. Timeline penerbitan sertifikat sebaiknya bisa diperbaiki/dipercepat Sudah baik, tingkatkan. 2. Terima kasih atas pelayanannya dalam penerbitan sertifikasi CPPOB dengan baik. Mohon apabila sertifikat sudah selesai diterbitkan, agar diinformasikan juga kepada perusahaan via email. Terima kasih. 3. Semoga dapat terus mempertahankan pelayanan publik terkait sertifikasi CPPOB yang sudah sangat baik. 4. Pelayanan sudah memadai dan perlu ditingkatkan lagi. 5. Sudah baik. Namun harapannya untuk sertifikasi HS (higiene dan sanitasi) juga bisa dilakukan secara online. 6. Pemeriksaan sudah sangat baik, tapi mungkin bisa menjadi pertimbangan jika saat plant tour auditor dibagi menjadi 2 bagian pemeriksaan, misalnya auditor A ke produksi, auditor B ke gudang, dsb sehingga saat plant tour tidak terlalu ramai dan agar meminimalisir waktu pemeriksaan. 7. Mohon meningkatkan pelayanan dalam menambah kapasitas untuk upload dokumen diperbesar, dan bisa upload dalam rar/ zip juga untuk mempermudah kami dalam mengupload dokumen, krn dokumen kami banyak dan sizenya besar. Mohon maaf jika ada kata yg kurang berkenan. Terima kasih.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Program Manajemen Risiko	1. Peningkatan sosialisasi regulasi baru dalam bentuk seminar atau diskusi terbuka melalui fasilitas online meeting sehingga pelaku usaha dapat mengetahui adanya regulasi terbaru. 2. Pertahankan kualitas pelayanan yang mudah, transparan, dan cepat. 3. Sampai saat ini untuk kualitas pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan Program Manajemen Risiko sudah baik dan sangat perlu untuk dipertahankan sampai ke depannya. 4. ok terima kasih atas info yg diberi. 5. Beberapa kali saya mengirimkan pesan berupa pertanyaan di kolom chat namun saya harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan jawaban. Mohon kecepatan pelayanan dapat ditingkatkan. Terima kasih. 6. Mohon dipertahankan. 7. Agar kinerja yang sudah baik dipertahankan. 8. Semoga Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan dapat semakin berkembang dan memberikan pelayanan yang semakin baik. 9. cek list untuk masing-masing proses sertifikasi (PMR, CPPOB, Hygiene & Sanitasi) bisa dishare dulu agar bisa disiapkan sebelum di upload ke masing-masing akun. 10. Pelayanan sudah sesuai dengan prosedur. 11. Pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang ditentukan. 12. Pelayanan untuk menjawab pertanyaan dari pelaku industry mohon lebih cepat dan detail. 13. Pelayanan sudah sangat baik. 14. Pelayanan di Direktorat Pengawasan Produksi tetap dipertahankan dan bahkan semakin baik dan baik, sukses untuk Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan. 15. Pelayanan sudah sangat memuaskan akan tetapi mohon lebih ditingkatkan untuk kecepatan pelayanan dalam membalas pertanyaan khususnya via chat. Terima kasih. 16. mohon ditingkatkan kecepatan respon baik via chat online maupun sarana yang lain. 17. Sudah baik, tingkatkan kembali. 18. Mohon penyamaan persepsi atau pemahaman atau pandangan untuk seluruh evaluator layanan registrasi elektronik seluruh direktorat BPOM, agar memudahkan kami dalam kelengkapan dokumen dan data yang diminta. Terutama hasil konsultasi terkadang tidak dapat digunakan sebagai data pendukung. Terima kasih. 19. Pada saat konsultasi ke direktorat pengawasan produksi pangan olahan, disaat pandemi mohon tetap memberikan pelayanan yang baik. Pada saat kami kesana hanya terdapat security saja. Terima kasih. 20. Pada saat Deskstop Audit (audit secara online), karena data yang dikirimkan untuk memenuhi persyaratan sangat banyak dan jikalau ada Tambahan Data hasil audit, mohon tidak diminta secara berulang agar tidak dikirimkan duakali. Terima kasih. 21. Materinya Sangat baik dan bermanfaat untuk aplikasi pekerjaan sehari – hari. 22. Semoga ada kemudahan dalam sertifikasi.

14. Hasil SKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Direktorat Pemberdayaan Pelaku Usaha Pangan Olahan (PMPU PO) dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Direktorat PMPU PO Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Konsultasi terkait Penerapan CPPB untuk UMKM	4	4	4	4
2	Konsultasi terkait tata cara mendapatkan Sertifikat (SPP-IRT)	5	8	5	8
Jumlah		**9**	**12**	**9**	**12**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 12 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat PMPU Pangan Olahan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,01** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **84,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Direktorat PMPU Pangan Olahan mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Direktorat PMPU Pangan Olahan tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Direktorat PMPU PO Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	81,48	86,11	4,63
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,04	87,50	0,46
U3	Waktu Penyelesaian	85,80	83,80	-2,00
U4	Biaya/Tarif	87,04	88,89	1,85
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,89	84,72	-4,17
U6	Kompetensi Pelaksana	90,74	91,67	0,93
U7	Perilaku Pelaksana	90,74	94,44	3,7
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,33	90,28	6,95
U9	Sarana dan Prasarana	87,04	84,72	-2,32
Nilai		**86,90**	**88,01**	**1,11**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Direktorat PMPU PO Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Konsultasi terkait Penerapan CPPB untuk UMKM	91,67	95,83	86,11	100,00	95,83	100,00	100,00	95,83	91,67	**95,22**
Konsultasi terkait tata cara mendapatkan Sertifikat (SPP-IRT)	83,33	83,33	82,64	83,33	79,17	87,50	91,67	87,50	81,25	**84,41**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Konsultasi terkait Penerapan Cara Produksi Pangan yang Baik untuk UMKM	1. pelayanan sudah dilakukan dengan baik. 2. Pendampingan sangat baik, kami sangat terbantu dengan adanya program ini, memudahkan kami untuk pemenuhan prasyarat CPPOB. Pendamping juga sangat kompeten dalam menjawab pertanyaan kami. Saran saya, ada anggaran dalam penggantian analisa produk akhir terutama terkait cemaran mikro, logam, dll paling tidak bisa difasilitasi analisa untuk 1produk saja. Alhamdulillah bisa menjadi bagian dalam IKM yang didampingi untuk program ini. 3. untuk respon konsultasi sebaiknya lebih ditingkatkan. Terima kasih. 4. Alhamdulillah, terima kasih banyak atas segala dukungannya... semoga program pemberdayaan untuk Masyarakat ini terus berjalan dan semakin lebih baik lagi. 5. terima kasih kepada Dit. PMPU yang sduah banyak membantu dengan memberikan fasilitator yang sangat membantu pelaku UMKM untuk mengikuti proses penerapan CPPOB dengan baik semoga ke depannya untuk pelaku UMKM khususnya kami yang masih merintis usaha kami dapat memberikan waktu yang lebih singkat prosesnya tidak terlalu lama. 6. Selama proses pendampingan CPPOB sudah sangat bagus. Saran: 1. Publikasi program pendampingan tolong lebih massive, karena saya tahunya malah dari teman, bukan dari media-media mainstream atau social media. Hal ini supaya lebih banyak yang tahu 2. Penambahan quota UMKM yang didampingi, supaya lebih banyak yang dapat manfaat 3. Setelah CPPOB, sebaiknya langsung dihubungkan dengan PIC yang di direktorat e-registrasi. Karena sempat bingung ketika ada sedikit kendala itu tanya siapa? karena PIC yang dit PMPU kan tidak menguasai teknis di dit registrasi. Kendala kadang terjadi di proses registrasi perusahaan maupun registrasi produk. 7. Mohon dapat dipertimbangkan terkait dengan waktu, karena menurut kami tidak cocok Usaha Mikro dan Kecil, mayoritas Usaha Mikro dan Kecil, belum memiliki manajemen dengan baik sehingga owner mengerjarkan perizinan sering dihandle sendiri, karena tidak memiliki staff yang menghandle perizinan, sehingga perizinan tidak dilegasikan kepada orang lain, sebaiknya jika pelayanan umum online bisa dilakukan hingga malam dan hari libur juga buka. Sehingga para UMK bisa mengakses pada saat libur juga, karena biasanya mereka baru sempat. Membuat daftar volunteer yang dapat membantu mendampingi UMKM dan cantumkan biografi ybs di pendaftaran BPOM dengan nomer hp volunteer, volunteer harus siap membantu BPOM

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	kapanpun dibutuhkan, volunteer harus bekerja tanpa pamrih, mampu melayani UMKM dengan baik dan dilarang memungut biaya. 8. Lebih disederhanakan persyaratannya. 9. Semoga lebih baik lagi. 10. Pelayanan Sudah cukup terus ditingkatkan. 11. Persepsi untuk audit PSB dpt disamakan untuk semua unit di BPOM. 12. Pelayanan sudah baik semua ,di pertahankan,terima kasih. 13. Tetaplah memberikan pelayanan publik yang terbaik pada masyarakat. 14. Pelayanan,fasilitas dan pendampingan yang diberikan sangat baik dan membantu UMKM dalam setiap proses mendapatkan Izin BPOM. 15. Untuk proses pelayanan dalam alur pelayanan publik bisa lebih dipersingkat. 16. Untuk menilai persepsi korupsi, bisa diberikan indikator angka penilaian. 17. Kami sangat berterima kasih atas bimbingan selama ini dan sampai saat ini pelayanan yg diberikan kepada kami sudah cukup baik. 18. Semoga BPOM bisa lebih dirasakan manfaatnya bagi masyarakat dan pelaku usaha. Lebih banyak lagi pendampingan-pendampingan untuk UMKM. 19. Saya sangat puas dengan semua pelayanan / pendampingan oleh pmpu dan fasilitator semoga ke depan BPOM tetap jaya. 20. Bimbingan dan Pelayanan sangat baik. Namun penyesuaian untuk perbaikan Ruang Produksi cukup menyulitkan, karena kurang komunikatif diawal. Sehingga kami harus mengulang perbaikan demi perbaikan yang cukup menguras biaya. Mohon bimbingan untuk sampai pada tahapan perizinan. Terima Kasih. 21. Upaya BPOM dalam mendukung UMKM berdaya saing dan dapat meninglatkan mutu dan keamanan pangan aangan bermanfaat bagi UMKM yg dofasilitasi oleh fasnas oleh karena itu saya memgusulkan kegiatan ini dapat diLanjutkan tahun 2021 ini. 22. Mohon untuk Program ToT Fasilitator Nasional selain di buat lagi di tahun 2021 juga jumlah peserta ditambah contoh Kopitu menjadi min 10 Fasilitator terima kasih Salam Kopitu Kami selaku Fasilitator Nasional BPOM-KOPITU mohon supaya diberikan informasi kepada Kantor Balai Besar BPOM di daerah khususnya Manado Sulawesi Utara supaya kami diketahui bahwa ada Fasilitator Nasional BPOM-KOPITU yang bertugas di Wilayah BPOM terima kasih. 23. kami minta pendampingan lebih dari 3 bulan, misalkan pendampingan 5 bulan. 3 bulan pengerjaan dokumen, 2 bulan diskusi jika ada problem. 24. Pembinaan E reg kalau bisa jangan satu hari, akan tetapi menjadi 3 hari. 25. Respon petugas E reg lebih di tingkatkan. 26. Semoga bisa dipertahankan lebih baik lagi untuk ke depannya. 27. Lanjutkan dan jadikan lebih baik dan sempurna. 28. Pelatihan berikutnya agar melibatkan aparat desa atau lurah. 29. Semoga bisa diLanjutkan uji kompetensi. 30. Pelaksanaan kegiatan sudah berjalan dengan baik dan didukung dengan fasilitas yang memadai. 31. Waktunya kurang panjang, untuk selanjutnya agar waktu pelaksanaan 1 minggu karena banyaknya materi. 32. Sangat baik.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	33. Semoga ke depannya ada lagi pelatihan-pelatihan yang bermanfaat seperti ini. Terima kasih. 34. Pelatihan penyuluhan ini sangat bermanfaat untuk kami yg membina UMkM swlanjutnya mungkin bisa diLanjutkan demgan keamanan kosmetik agar kami di inbis jg bisa memberikan ilmu ini kepada mereka. 35. Semoga pelayanan yang diberikan semakin lebih baik lagi, dari kecepatan respon, skill petugas dan layanan diberikan. Bravo. 36. Sangat penting untuk dilakukan sertifikasi kompetensi keamanan pangan. 37. Sangat baik dan memuaskan. Terima kasih panitia. 38. kegiatan seperti pelatihan keamanan pangan tetap rutim dilaksanakan. 39. Sudah baik, Makasi. 40. Sangat memuaskan. 41. Pelatihan sangat bermanfaat, untuk itu bisa dilanjutkan kembali. Dan jika masih ada materi berkelanjutan bisa mengundang peserta ini. 42. Karena materi yang cukup banyak, mungkin waktu bisa lebih panjang dan latihan diperbanyak dan acara2 seperti inilebih sering diadakan untuk merefresh pengetahuan kami. 43. Sudah sangat baik Diharapkan ada pelatihan lanjutanya dari PKP pertama ini. 44. Kami sebagai pelaku usaha sangat terbantu dengan adanya layanan ini. Perlu adanya sosialisasi yang lebih luas supaya teman teman pelaku usaha juga bisa mendapatkan layanan ini. 45. Tingkatkan terus kinerja. 46. Fasilitas dan pendampingan sangat baik sekali. 47. bisa diLanjutkan program yang sama untuk ukm yang lain. 48. Pertahankan Dalam Cepat Respond Kepada Siapapun. 49. Pendampingan buat dokumen sebaiknya 2 bulan Pendampingan e registrasi sebaiknya 2 bulan. 50. Program ini sangat membantu pihak UMKM dalam meningkatkan wawasan tentang pengolahan oangan yg sehat hygine dan aman. 51. Smoga program pendampingan dipertahankan kelangsungannya karena sangat membantu dalam memudahkan mengatasi beberapa kesulitan ketidaktahuan penerapan cara produksi pangan yg baik untuk UMKM. 52. Senang dengan respon dari petugas karena sangat responsif dan memberikan keterangan dengan jelas. Terima kasih.
Konsultasi terkait tata cara mendapatkan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)	1. Fungsi website nya lebih di enrich, misalnya diberikan link link terkait ke website yang memang berhubungan untuk next stepnya. 2. terima kasih atas informasinya, sangat terbantu oleh pelayanan yang ramah. 3. sudah baik. pertahankan. 4. Pelayanan cukup baik dan memuaskan. 5. Survey juga dapat dilakukan pada Pelaku Usaha PIRT. 6. Terima kasih atas bantuan bu ayu dan bu anita dalam menjawab pertanyaan dari saya. Semoga pelayanan yg ada semakimn bagus n cepat tanggap dalam membantu kami di dinkes kab kota ketika menghadipi permsalahan dlm PIRT. 7. Good. 8. Terus jaga pelayanan baik dan cepat nya, semoga bisa memberikan kemudahan bagi orang-orang yang ingin bertanya. Terima kasih. 9. respon admin bagus mohon d jaga. 10. tingkatkan terus pelayanan seperti ini.

15. Hasil SKM Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (PPPOMN) dilakukan terhadap 7 (tujuh) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada PPPOMN Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Penjualan Hewan Uji	5	5	5	5
2	Penjualan Baku Pembanding Farmakope Indonesia	10	9	10	9
3	Jasa Pengujian	11	9	11	9
4	Penjualan Baku Pembanding Bakteri	4	2	4	2
5	Jasa Kalibrasi	1	6	1	6
6	Jasa Uji Profisiensi	6	2	6	2
7	Pelatihan	7	4	7	4
Jumlah		**44**	**37**	**44**	**37**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 37 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat PPPOMN terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,66** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00.** Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan PPPOMN mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada PPPOMN tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada PPPOMN Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	88,64	94,59	5,95
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,77	94,14	4,37
U3	Waktu Penyelesaian	88,51	91,14	2,63
U4	Biaya/Tarif	90,91	93,69	2,78
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,15	93,24	3,09
U6	Kompetensi Pelaksana	91,67	93,69	2,02
U7	Perilaku Pelaksana	91,67	94,14	2,47
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,15	90,54	0,39
U9	Sarana dan Prasarana	84,09	88,74	4,65
Nilai		**89,51**	**92,66**	**3,15**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada PPPOMN Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penjualan Hewan Uji	96,67	96,67	92,22	90,00	90,00	93,33	96,67	90,00	90,00	**92,84**
Penjualan Baku Pembanding FI	94,44	92,59	88,89	94,44	92,59	88,89	90,74	87,04	85,19	**90,53**
Jasa Pengujian	98,15	98,15	96,91	98,15	98,15	98,15	98,15	98,15	94,44	**97,60**
Penjualan Baku Pembanding Bakteri	100,00	100,00	91,67	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	91,67	**98,15**
Jasa Kalibrasi	91,67	91,67	90,74	94,44	88,89	94,44	94,44	86,11	86,11	**90,95**
Jasa Uji Profisiensi	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	**83,33**
Pelatihan	91,67	91,67	86,11	87,50	95,83	95,83	91,67	87,50	87,50	**90,59**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Penjualan Hewan Uji	1. Tetap semangat menjalankan tugasnya 2. Pelayanan hewan uji sudah baik, perlu ditingkatkan jumlah hewannya supaya tidak ada antrian 3. Sudah sangat baik, sering difollow up sama unit terkait mengenai pemesanan, petugas sangat ramah mulai dari security, frontdesk, laboran, dan manajer 4. PPPOMN Keren
Penjualan Baku Pembanding FI	1. Untuk pelayanan pembelian baku pembanding kalau bisa ada link ke nomor handphone pembeli bila proses pembelian telah diproses/ditolak. 2. semoga semakin sukses 3. Mohon untuk selalu dicek status sistem pada sipopon karena kmrn saya smp 4 hari tidak muncul kode billingnya sehingga bingung untuk melakukan pembayaran dan waktu orderpun mjd lebih lama mundur dari prediksi 4. Kadar baku pembanding tertera pada vial. 5. Semoga Lab BBP P3OMN semakin maju dalam memproduksi BPFI dan semakin banyak jenis BPFI yang bisa di produksi. Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya selama ini 6. Ada informasi untuk baku pembanding yang stocknya kosong 7. Sudah baik. 8. Pertahankan dan lebih ditingkatkan 9. Persediaan baku agar lebih lengkap lagi
Jasa Pengujian	1. Semoga ke depannya semakin baik lagi.dan mengutamakan kepuasan pelanggan. Terima kasih 2. BPOM MANTAPPPP 3. Sangat bagus. Petugas komunikatif, sangat membantu! Terkadang masih mau melayani ketika jam istirahat. Keren pokoknya! Sukses selalu PPPOMN! 4. Semoga P3OMN terus mempertahankan pelayanan terbaik nya. 5. Terima kasih atas kerja samanya dan tetap di pertahankan 6. Kalau boleh Sabtu Minggu nambah terima pengujian swab juga
Penjualan Baku Pembanding Bakteri	1. Disediakan juga biakan murni V. cholerae yang sangat sulit untuk di dapatkan 2. Tetap dipertahankan dengan baik kualitas pelayanan yang sudah diberikan (Puas) 3. Puas 4. Semoga dapat disediakan lebih banyak macam mikroba yg diperlukan (Puas) 5. baku mikroba yang disediakan agar lebih banyak lagi

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	6. Mohon dipertahankan dan ditingkatkan lebih baik lagi
Jasa Kalibrasi	1. Pertahankan yg sudah baik ya 2. secara keseluruhan sudah bagus. Masukannya buat PPPOMN adalah meningkatkan lagi metode analisis yang sudah dipersyaratkan dalam standar pengujian produk obat, makanan dan minuman, OT, Kosmetik dan suplemen. Jangan sampai di perkabadan POM dipersyaratkan hasil pengujian ini dan itu tapi lab kita tidak siap karena Metode Analisisnya belum ada 3. Terima kasih 4. Mohon agar penjadwalan kalibrasi untuk semua unit BPOM lebih teratur lagi melalui koordinasi yg baik 5. Semoga ke depan semakin lebih baik lagi
Jasa Uji Profisiensi	1. survei Pelayanan Publik tidak berulang-ulang diisikan pada saat download hasil 2. Evaluasi hasil uji profisiensi mohon dipercepat 3. Ada timeline kapan laporan hasil uji profisiensi selesai 4. Mantap dan terima kasih.
Pelatihan	1. Diadakan lagi pelatihan dengan topik yang berbeda 2. Pertahankan layanan yg telah ada

16. Hasil SKM BBPOM di Banda Aceh

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Banda Aceh dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Banda Aceh Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	30	27	28	25
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	89	84	72	59
Jumlah		**120**	**111**	**101**	**80**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 80 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Banda Aceh terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **94,43** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **95,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Banda Aceh mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Banda Aceh tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Banda Aceh Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	92,90	93,33	0,43
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,24	93,75	1,51
U3	Waktu Penyelesaian	92,63	94,03	1,40
U4	Biaya/Tarif	93,56	94,17	0,61
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,58	93,54	1,96
U6	Kompetensi Pelaksana	94,06	95,42	1,36
U7	Perilaku Pelaksana	95,87	96,46	0,59
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,55	95,42	0,87
U9	Sarana dan Prasarana	93,56	93,75	0,19
Nilai		**93,44**	**94,43**	**0,99**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Banda Aceh Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	94,44	94,44	93,75	93,75	93,75	93,06	95,14	94,44	92,36	**93,90**
Layanan Informasi dan Pengaduan	92,86	93,45	94,15	94,35	93,45	96,43	97,02	95,83	94,35	**94,65**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Semoga ke depan nya bisa melakukan bimbingan kepada kader kader lain nya 2. Semoga Pelayan dan Informasi nya terus berkembang dan menjadi lebih baik lagi 3. Terus Memberikan yang terbaik untuk masyarakat dan usahawan rumah tangga yang masih perlu dalam bimbingan 4. Semoga Balai Besar POM, makin sukses dalam merangkul dan membina masyarakat melalui pelayanan publiknya. Sehingga kehidupan masyarakat lebih aman dan sehat. 5. Saran nya lebih ditingkatkan lagi
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayanan nya untuk yg sudah pernah memulai insyaallah memuaskan. Tapi bagi yg masih baru memulai, mungkin perlu berikan pelayanan untuk pengurusan perusahaan 2. Semoga BBPOM terus mampu memberikan pelayanan dan informasi terbaik khususnya untuk para UMKM dan memberikan kemudahan lainnya sehingga tidak memberatkan UMKM terutama dalam hal biaya pengurusan. 3. Lebih sering memberikan informasi terkini tentang keamanan pangan desa semoga BPOM Aceh terus maju 4. Terima kasih selalu memberikan pendampingan ke desa Iboih 5. Mudah mudahan akan terus memberikan pelayanan yg maksimal kepada masyarakat 6. Terima kasih kepada BPOM Aceh yang sudah membantu memberikan data tentang pangan aman 7. Untuk ke depannya lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanan dan sesuai dgn prosedur 8. Saran supaya lebih baik lagi, sebenarnya sudah baik tetapi usahakan lebih baik lagi

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	9. Teruslah berbakti bagi negeri,terutama di daerah terpencil 10. Semoga ke depan dapat selalu memberikan yg terbaik 11. Pelayanan informasi sangatlah penting bagi masyarakat oleh karena itu harus selalu kita tingkatkan dalam kerjasama 12. Sebaiknya panduan dapat diberikan juga dalam bentuk pamflet atau buku pedoman 13. Pelayan sudah sangat professional

17. Hasil SKM BBPOM di Medan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Medan dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Medan Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	17	5	16	5
2	SKI/SKE	45	10	40	10
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	232	50	145	44
Jumlah		**294**	**65**	**201**	**59**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 59 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Medan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,93** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **91,00.** Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Medan mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Medan tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Medan Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	88,64	92,09	3,45
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,89	93,50	4,61
U3	Waktu Penyelesaian	89,61	92,00	2,39
U4	Biaya/Tarif	89,55	93,50	3,95
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,88	93,22	3,34
U6	Kompetensi Pelaksana	90,88	93,50	2,62
U7	Perilaku Pelaksana	92,04	93,22	1,18
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,30	92,94	2,64

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U9	Sarana dan Prasarana	89,05	92,37	3,32
Nilai		**89,87**	**92,93**	**3,06**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Medan Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	70,00	90,00	77,78	86,67	86,67	86,67	90,00	86,67	86,67	**84,57**
SKI/SKE	86,67	85,00	85,56	88,33	86,67	86,67	88,33	88,33	88,33	**87,10**
Layanan Informasi dan Pengaduan	95,83	95,83	95,08	95,45	95,45	95,83	94,70	94,70	93,94	**95,20**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Pelayanan sudah cukup baik 2. Tetap berinovasi 3. Waktu pengujian agar sesuai dengan yg tercantum di SOP 4. Fasilitas kamar mandi agar disediakan tissue 5. akses internet di BBPOM perlu diperbaiki 6. Sangat baik, ramah dan banyak memberikan informasi 7. Selalu menjadi yang terbaik untuk semua 8. Pelayanan sangat memuaskan dan membantu
SKI/SKE	1. Semoga dapat dilakukan sosialisasi kembali untuk tata cara pengajuan SKI dan SKE beserta dokumen yg disyaratkan 2. Pelayanan yg sdh sangat baik dapat dipertahankan & semakin baik lagi 3. Sistem dan pelayanan sudah sangat baik. Mohon agar tetap dipertahankan 4. Responden cukup puas dengan sistem pelayanan yang ada 5. Pilihan pembayaran SKE tidak tersedia dalam mobile banking 6. Tingkatkan dan Pertahankan Pelayanan yg sudah baik saat ini 7. Website sering error mungkin bisa ditingkatkan maintenance websitenya. Mungkin boleh di maintain secara berkala. Dan jika website sedang down atau under maintenance sebaiknya diberitahu terlebih dahulu ke pengguna. Jadi jangan dadakan maintenance. Jika ada yang menghubungi nomor BPOM medan yang tercatat di Whatsapp, mohon direspon jangan diabaikan. Kurang sopan rasanya jika hanya dibaca dan tidak direspon. Sering kali nomor yang dihubungi di whatsapp tidak ada yang angkat atau respon 8. Terjadwal secara periodik sosialisasi di terkait SKE dan program BPOM lainnya Supaya Pelaku usaha semakin paham 9. Lebih ditingkatkan lagi layanan dan info yg ada untuk para pemakai layanan dapat di email atau wa bila ada perubahan 10. Semoga BBPOM Medan semakin maju dan makin dirasakan MANFAAT nya bagi dunia usaha,aamiin 11. Terus dipertahankan pelayanan nya

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	12. Selalu melakukan peningkatan pelayanan secara berkesinambungan 13. Tingkatkan terus pelayanan yang sudah bagus sebelumnya dan selalu menginformasikan informasi yang update. Terima Kasih 14. Pelayanan lebih ditingkatkan 15. Tetap senantiasa memberikan pelayanan terbaik 16. Semakin memudahkan 17. Pelayanan sangat baik 18. Sudah bagus 19. Sangat memuaskan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sangat baik sekali 2. Pelayanan Sudah Baik dan Transparan 3. Petugas Pelayanan ramah dan sopan 4. Pelayanan ramah ,sopan dan memuaskan 5. Petugas sangat berpengalaman dalam menjelaskan dan sebaiknya petugas menggunakan pakaian seragam 6. Areal Parkir bagi Pelanggan agar diperluas 7. Kursi Pelanggan agar diperbanyak 8. Kamar Mandi tidak tersedia tisu 9. Area parkir sangat sempit dan kurang memadai 10. Security kurang ramah 11. Satpam kurang tanggap saat pelanggan datang 12. Kantin belum memadai 13. Badan POM semakin maju dengan pelayanan yang semakin cepat 14. Terima kasih atas pelayanannya, semoga terus ditingkatkan. 15. Fasilitas ruang tunggu kurang nyaman 16. Pelayanan Prima sangat membantu dalam proses pendaftaran produk, Semoga BBPOM Medan dapat mengadakan secara rutin setiap tahun. 17. Mohon kegiatan lebih sering diadakan untuk meningkatkan pengetahuan baik ke masyarakat dan menjalin sinergitas yang lebih baik dengan pemerintah daerah 18. Pelayanan sudah sangat baik dan diharapkan dapat dipertahankan ke depannya 19. Agar kegiatan pjas dapat menumbuhkembangkan pola hidup peserta didik yg mengerti dan memahami arti hidup sehat dgn pola makan yg bersih dan sehat sehingga membentuk anak yg cerdas dan berkualitas 20. Semoga program Panganan Jajan Anak sehat dapat direalisasikan 21. Tetap menjaga integritas 22. Agar kegiatan ini lebih ditingkatkan lagi sehingga sasarannya lebih banyak sekolah yg menjadi target kegiatan ini 23. Harapan kami supaya Kerjasama lebih ditingkatkan, dan pertemuan semacam ini diadakan secara berkala untuk melihat sejauh mana keberhasilan program ini di lapangan dengan mengevaluasi kendala apa yg ditemukan di lapangan. 24. Kualitas pelayanan harap dipertahankan dan sebisa mungkin ditingkatkan 25. Semoga kegiatan ini bermanfaat dan bisa diterapkan di Daerah masing-masing 26. Pertahankan prestasi 27. Harapan kami semoga dengan adanya advokasi kegiatan intervensi keamanan pangan Badan POM tahun 2021 ini, semua OPD terkait dapat bersinergi sehingga program ini dapat tercapai. 28. Terus ditingkatkan pelayanan prima..

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	29. Tetap berpegang teguh pada prinsip jujur, adil dan efektif 30. Dapat dipertahankan pelayanan yang sudah baik 31. Informasi yang disampaikan sangat bermanfaat buat kami 32. Intonasi penyampaian petugas jelas dan mudah di pahami 33. Petugas ramah dalam memberikan informasi 34. Informasi yg disampaikan sangat bermanfaat bagi pedagang 35. Penyampaian informasi dari petugas sangat bermanfaat dan jelas

18. Hasil SKM BBPOM di Padang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Padang dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Padang Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	19	16	18	15
2	SKI/SKE	2	1	2	1
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	156	80	111	66
Jumlah		**177**	**97**	**131**	**82**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 82 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Padang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **93,13** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **90,50**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Padang mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Padang tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Padang Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	89,95	92,07	2,12
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,33	93,09	2,76
U3	Waktu Penyelesaian	88,76	92,07	3,31
U4	Biaya/Tarif	89,44	92,07	2,63
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,55	91,46	2,91
U6	Kompetensi Pelaksana	92,62	95,33	2,71
U7	Perilaku Pelaksana	92,49	96,75	4,26

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,19	92,89	3,70
U9	Sarana dan Prasarana	88,42	92,48	4,06
Nilai		**89,97**	**93,13**	**3,16**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Padang Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	95,56	96,67	94,44	94,44	92,22	94,44	93,33	94,44	91,11	**94,07**
SKI/SKE	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	**100,00**
Layanan Informasi dan Pengaduan	91,16	92,17	91,41	91,41	91,16	95,45	97,47	92,42	92,68	**92,82**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Sangat memuaskan pelayanannya, pertahankan 2. Agar tetap memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat 3. Selalu tingkatkan pelayanan dan menjadi yang terbaik dalam pelayanan terhadap publik 4. Tingkatkan terus kebersihan di lingkungan BPOM Padang, Semoga aplikasi galamai secepatnya bisa diakses melalui *app store* 5. Pertahankan. tetap semangat, *we can do to the best* 6. Hebat 7. Pelayanan BPOM sangatlah baik Ke depannya agar di pertahankan 8. Kalau dapat hasil test BB seperti narkoba dapat dikeluarkan secepat mungkin karena untuk mengejar peraturan UU ttg kasus narkoba 9. Untuk pelayanan diharapkan dapat dipertahankan kinerjanya 10. Saya sangat senang dengan BPOM, karena dalam proses PKL siswa kami cepat. Kami berharap setiap tahun siswa SMK SMAK diberi kesempatan bisa dibimbing dengan jangka waktu yg lebih lama lagi yaitu 6 bulan.
SKI/SKE	Tetap pertahankan dan maju terus melayani
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Semoga makin banyak publikasi peran BPOM kepada orang-orang yang akan menggunakan fasilitas BPOM sehingga masyarakat bisa lebih mengetahui tentang BPOM. 2. Balai POM pelayanan sangat memuaskan..semoga bisa dipertahankan. 3. Pelayanan sangat baik 4. Semoga ke depanya layanan sangat memuaskan dan masukan 5. Sangat senang sekali,dan ramah 6. Cukup memuaskan. Pertahankan 7. Semoga semakin terdepan dan tetap melayani dengan baik

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	8. Pelayanan sudah sangat baik, semoga dapat dipertahankan ataupun ditingkatkan 9. BPOM semakin baik ke depannya dan kualitas pelayanan dapat tetap baik 10. Semua pelayanan dan fasilitas sudah baik. Untuk tempat berwudhu di mushola, semoga dikasih atap agar tidak kehujanan saat berwudhu 11. Saya senang dengan pelayanan yang diberikan, tinggal ditingkatkan lagi dan diperbaiki lagi seluruh aspek dalam pelayanan yang diberikan 12. Semoga BBPOM Padang tetap mempertahankan integritasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat 13. Semoga BPOM lebih baik lagi ke depannya 14. Pelayanannya sangat mudah dan semoga pelayananya ditingkatkan lagi dan sesimpel mungkin 15. Sering-sering memberi masukan dan pembinaan - Adakan seminar/webinar untuk UMKM, untuk menambah informasi dan pengalaman 16. Petugas sangat baik dan komunikatif menjelaskan 17. Saran agar diadakan pelatihan ketahanan pangan untuk pelaku usaha 18. Pertahankan kinerja yang sudah baik, evaluasi kinerja yang kurang baik 19. Semoga ada waktu berkala pelatihan lanjutan atau pengulangan demi charge ilmu bagi kami pelaku usaha yang telah mendapatkan legalitas usaha semakin lebih baik lagi 20. Pelayanan dan bimbingan terus ditingkatkan 21. Saya harap BPOM ke depan akan bisa tetap menjaga dan makin meningkatkan terus kualitas pelayananya. terima kasih telah melayani kami dengan sepenuh hati semoga BPOM menjadi yang terbaik 22. Semoga selalu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat 23. Pelayanan sangat memuaskan 24. Terima kasih, semoga produk saya bisa terdaftar di BPOM 25. Semoga pelayanan dapat ditingkatkan lebih baik lagi 26. Pelayanan sudah baik, semoga ke depan jauh lebih baik lagi.

19. Hasil SKM BBPOM di Pekanbaru

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Pekanbaru dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Pekanbaru Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	19	4	18	4
2	SKI/SKE	2	1	2	1
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	128	172	96	119
Jumlah		**149**	**177**	**116**	**124**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 124 responden menunjukkan nilai Survei

Kepuasan Masyarakat BBPOM di Pekanbaru terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,89** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **92,50**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Pekanbaru mendapat **kategori A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Pekanbaru tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Pekanbaru Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	90,80	92,34	1,54
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,66	91,40	0,74
U3	Waktu Penyelesaian	90,66	92,43	1,77
U4	Biaya/Tarif	91,95	92,61	0,66
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,52	92,34	1,82
U6	Kompetensi Pelaksana	94,11	94,76	0,65
U7	Perilaku Pelaksana	95,55	95,16	-0,39
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,96	93,68	0,72
U9	Sarana dan Prasarana	90,80	91,26	0,46
Nilai		**92,00**	**92,89**	**0,89**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Pekanbaru Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	100,00	95,83	93,06	83,33	83,33	91,67	91,67	91,67	87,50	**90,90**
SKI/SKE	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	**100,00**
Layanan Informasi dan Pengaduan	92,02	91,18	92,34	92,86	92,58	94,82	95,24	93,70	91,32	**92,89**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Pelayanan sangat memuaskan dan sangat membantu. Terima kasih. 2. Harap dipertahankan pelayanannya dan bila dapat lebih ditingkatkan lagi 3. Untuk semua pelayanan sangat bagus, baik dari fasilitas, penanganan komplain, dan kecepatan waktu pemeriksaan. untuk dipertahankan. terima kasih.
SKI/SKE	Pelayanan sudah sangat baik
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Semoga Balai POM Pekanbaru semakin berjaya, informasi yang diberikan sangat membantu bagi saya pelayanannya sangat ramah

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	2. Semoga dapat dilakukan sosialisasi ke daerah terpencil/desa-desa yang minim dengan penyuluhan-penyuluhan dari BPOM 3. Semoga semakin bisa mengedukasi masyarakat dengan pengetahuan BPOM 4. Informasi yang diberikan oleh petugas cukup jelas. Semoga ke depannya masih bisa dipertahankan. 5. Semoga ke depannya Bpom selalu berinovasi dalam pelayanan terhadap masyarakat. Dan semoga proses perizinan cepat selesai

20. Hasil SKM BBPOM di Palembang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Palembang dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Palembang Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	11	15	11	14
2	SKI/SKE	1	2	1	2
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	36	46	33	41
Jumlah		**48**	**63**	**45**	**57**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 57 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Palembang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,21** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **91,75.** Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Palembang mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Palembang tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada *BBPOM* di Palembang Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	89,63	89,47	-0,16
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,74	90,06	-0,68
U3	Waktu Penyelesaian	90,86	91,62	0,76
U4	Biaya/Tarif	92,59	92,11	-0,48
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,22	92,40	0,18
U6	Kompetensi Pelaksana	93,70	94,44	0,74

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U7	Perilaku Pelaksana	94,07	94,74	0,67
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,85	94,15	2,3
U9	Sarana dan Prasarana	90,00	90,94	0,94
Nilai		**91,74**	**92,21**	**0,47**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Palembang Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	89,29	89,29	94,84	95,24	95,24	96,43	97,62	94,05	94,05	**94,00**
SKI/SKE	91,67	100,00	100,00	91,67	91,67	100,00	100,00	100,00	91,67	**96,30**
Layanan Informasi dan Pengaduan	89,43	89,84	90,11	91,06	91,46	93,50	93,50	93,90	89,84	**91,40**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Semoga BPOM memberikan kemudahan dalam persyaratan khususnya UMKM sehingga industri mikro bisa maju. 2. Saya pribadi dan kelompok sangat nyaman dengan pelayanan nya, mudah dimengerti dan diikuti. Terima kasih. 3. Tingkatkan terus pelayanan publik BPOM Palembang. 4. Dengan pelayanan yang telah kami terima selama proses penelitian sangat baik dan cepat.
SKI/SKE	1. Terus dipertahankan dan ditingkatkan , Terima kasih.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Untuk pelayanan yg sudah jalan sangat baik dan membantu, serta waktu pelayanannya pun sangat maksimal, terus tingkatkan pelayanan publik supaya customer sangat puas dan mengerti. 2. Semoga ke depannya lebih ditingkatkan dan lebih baik lagi. 3. Terima kasih BPOM Palembang atas bimbingannya. Sangat membantu bagi kami yang baru memulai usaha kosmetik. 4. Pelayanan BBPOM Palembang sudah sangat baik diharapkan tetap konsisten.

21. Hasil SKM BBPOM di Bandar Lampung

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Bandar Lampung dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Bandar Lampung Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	4	14	4	14
2	SKI/SKE	2	2	2	2
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	46	32	41	30
Jumlah		**52**	**48**	**47**	**46**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 46 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Bandar Lampung terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **94,32** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **92,50**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Bandar Lampung mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Bandar Lampung tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Bandar Lampung Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	92,20	93,84	1,64
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,55	92,75	0,2
U3	Waktu Penyelesaian	89,72	90,94	1,22
U4	Biaya/Tarif	91,13	93,84	2,71
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,91	94,93	2,02
U6	Kompetensi Pelaksana	92,55	94,57	2,02
U7	Perilaku Pelaksana	93,97	95,65	1,68
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,62	96,74	3,12
U9	Sarana dan Prasarana	90,07	95,65	5,58
Nilai		**92,08**	**94,32**	**2,24**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Bandar Lampung Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	100,00	96,43	94,44	97,62	96,43	96,43	100,00	98,81	94,05	**97,13**
SKI/SKE	83,33	83,33	86,11	91,67	100,00	83,33	91,67	100,00	91,67	**90,12**
Layanan Informasi dan Pengaduan	91,67	91,67	89,63	92,22	93,89	94,44	93,89	95,56	96,67	**93,29**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Untuk kecepatan hasil pengujian semakin ditingkatkan, pertahankan pelayanan yang sudah baik. 2. Semoga ke depannya BBPOM Lampung lebih profesional dan objektif. 3. Semoga dapat dipercepat hasil laboratoriumnya.
SKI/SKE	Lebih dimaksimalkan kembali, tanpa harus puas dengan yg sudah diterapkan. Lanjutkan kinerja baiknya.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Lebih banyak program untuk mengedukasi masyarakat khususnya sekolah 2. Peningkatan sosialisasi melalui berbagai media agar dipahami keberadaan BBPOM Lampung. 3. Pertahankan kualitas layanan dan ketepatan waktu pelayanan sebagai komitmen BPOM terhadap masyarakat. 4. Harapannya BPOM selalu bersinergis dengan stakeholder dan masyarakat luas agar dapat terus memberikan layanan terbaik sehingga yg diharapkan oleh BPOM dan masyarakat dapat sesuai dgn harapan capaian. 5. Memberikan edukasi lebih luas lagi tentang layanan informasi dengan menggandeng para influencer dan entrepreneur sehingga pesan akan lebih cepat tersampaikan. 6. Lebih ditingkatkan jaminan kualitas serta wujud komitmen kebijakan, evaluasi perlu terus dilakukan secara rutin

22. Hasil SKM BBPOM di Jakarta

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Jakarta dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Jakarta Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	4	4	4	4
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	130	353	97	184
Jumlah		**134**	**357**	**101**	**188**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 188 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Jakarta terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **95,61** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Jakarta mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Jakarta tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Jakarta Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	84,65	95,30	10,65
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,82	94,24	9,42
U3	Waktu Penyelesaian	88,28	95,45	7,17
U4	Biaya/Tarif	88,12	95,74	7,62
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,29	95,30	8,01
U6	Kompetensi Pelaksana	91,09	96,19	5,1
U7	Perilaku Pelaksana	92,24	96,81	4,57
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,10	96,10	6,0
U9	Sarana dan Prasarana	87,13	95,39	8,26
Nilai		**88,19**	**95,61**	**7,42**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Jakarta Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	95,83	95,83	91,67	100,00	95,83	100,00	95,83	91,67	91,67	**95,37**
Layanan Informasi dan Pengaduan	95,83	95,83	91,67	100,00	95,83	100,00	95,83	91,67	91,67	**95,37**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, mohon tetap dijaga dan diteruskan, terima kasih.. 2. Pembayaran biaya lab bisa dibayarkan secara cash di BPOM untuk mengefisienkan waktu dan pekerjaan. 3. Pelayanan Sudah Sangat Baik dan Cepat.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayanan konsultasi sangat baik dan informasinya yang diberikan jelas 2. Pelanggan untuk konsultasi agar disiapkan masker baru agar pelayanan konsultasi nyaman. 3. Mohon selalu disediakan layanan tatap muka karena sangat membantu pelaku usaha. 4. Pertahankan terus pelayanan yang sudah baik, sebab ini menurut saya yang masih terbaik dari layanan yang lain. 5. Terima kasih infonya, selalu tingkatkan layanan untuk masyarakat khususnya umkm. 6. Mohon ditambahkan penjelasan melalui video ilustrasi, agar gambaran penjelasan dari perizinan bisa lebih dipahami. 7. Secara keseluruhan pelayanan untuk konsultasi di balai besar pom di jakarta sudah baik dan terstruktur. mohon untuk dapat dipertahankan agar tetap menjadi yang terbaik ke depannya. 8. Kantor Balai POM sangat jauh dari Jakarta.

23. Hasil SKM BBPOM di Bandung

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Bandung dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Bandung Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	13	13	13	13
2	SKI/SKE	2	1	2	1
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	361	465	186	211
Jumlah		**376**	**479**	**201**	**225**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 225 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Bandung terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **93,27** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **87,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Bandung mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Bandung tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Bandung Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	81,67	91,19	9,52
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,17	90,81	7,64
U3	Waktu Penyelesaian	84,66	93,43	8,77
U4	Biaya/Tarif	85,57	93,11	7,54
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,24	91,48	6,24
U6	Kompetensi Pelaksana	88,97	95,48	6,51
U7	Perilaku Pelaksana	91,87	97,11	5,24
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,65	94,15	6,5
U9	Sarana dan Prasarana	84,41	92,67	8,26
Nilai		**85,91**	**93,27**	**7,36**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Bandung Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	97,44	94,87	94,44	96,15	94,87	97,44	98,72	96,15	94,87	**96,11**
SKI/SKE	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	**100,00**
Layanan Informasi dan Pengaduan	90,76	90,52	93,34	92,89	91,23	95,34	97,00	94,00	92,50	**93,06**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	-
SKI/SKE	Pelayanan sudah baik. Terima kasih.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sangat puas dan sangat berterima kasih untuk pelayanan yang profesional. 2. Mohon dipertahankan pelayanannya yang baik. 3. Disediakan formulir hasil konsultasi agar bisa dijadikan pelajaran di kemudian hari. 4. Untuk akses informasi agar lebih dipermudah dan diperjelas di website terkait dan Persyaratan dipermudah untuk UMKM. 5. Lebih Ditingkatkan Lagi dan Semoga Selalu Sukses buat BPOM Kinerja. 6. Untuk memberikan kembali sarana pelengkap penjelasan lebih memudahkan pelaku usaha. 7. Alangkah lebih baik konsultasi live chat dialihkan ke WA, karena konsultasi live chat dapat hilang setelah beberapa waktu sementara kita belum mendapat jawaban atas hal yang ditanyakan. 8. Semoga BBPOM Bandung dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya. 9. Sangat memuaskan dan akurat semua informasi yang kami butuhkan selalu ILMU di kota Bandung. Cepat tanggap dalam pemberian informasi sehingga kami sebagai pelaku usaha sangat dibantu. Terus berinovasi memberikan fasilitas pelayanan kepada warga kota Bandung demi kelanjutan perkembangan perekonomian bangsa dan negara RI. Terima kasih.

24. Hasil SKM BBPOM di Semarang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Semarang dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Semarang Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	5	9	5	9
2	SKI/SKE	32	32	30	30

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	190	230	127	144
Jumlah		**227**	**271**	**162**	**183**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 183 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Semarang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,84** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Semarang mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Semarang tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Semarang Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	87,14	91,62	4,48
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,04	91,71	4,67
U3	Waktu Penyelesaian	86,59	90,80	4,21
U4	Biaya/Tarif	88,89	91,53	2,64
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,55	91,26	3,71
U6	Kompetensi Pelaksana	88,17	92,71	4,54
U7	Perilaku Pelaksana	92,70	94,72	2,02
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,20	92,44	3,24
U9	Sarana dan Prasarana	85,70	89,80	4,10
Nilai		**88,11**	**91,84**	**3,73**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Semarang Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	94,44	94,44	90,74	94,44	90,74	90,74	92,59	90,74	90,74	**92,18**
SKI/SKE	91,67	92,22	91,11	94,44	90,56	89,44	91,67	91,11	87,78	**91,11**
Layanan Informasi dan Pengaduan	91,44	91,44	90,74	90,74	91,44	93,52	95,49	92,82	90,16	**91,98**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. sudah sangat memuaskan. 2. Tingkatkan kualitas BPOM yang sudah baik dan sering mengadakan edukasi dan sosialisasi untuk masyarakat agar pengetahuan dapat diaplikasikan. 3. Untuk standar harga uji sampel nya jangan terlalu mahal. 4. Pelayanan sudah sangat baik, semoga bisa menambah jenis produk yang dapat di uji di BPOM. 5. Kami berharap agar kuota pemeriksaan bisa bertambah setiap bulannya agar kami petugas Dinkes tidak kesulitan menyelesaikan target kegiatan pengujian kami. 6. Lebih ditingkatkan lagi pelayanan dg menambah personil. 7. Agar lebih meningkatkan mutu pelayanan. 8. Tingkatkan pelayan baik pengujian maupun pengaduan. 9. ke depannya bisa melayani lebih banyak pengujian sampel di jateng.
SKI/SKE	1. Pelayanan sudah bagus, tingkatkan .....! 2. Sudah Baik, Tetap dipertahankan. 3. Sudah sangat memuaskan. 4. Pelayanan BPOM Semarang sangat memuaskan, kami sebagai pengguna banyak dibantu dalam prosesnya. 5. Pelayanan sudah baik, pertahankan. 6. Sukses terus pertahankan. 7. Terima kasih telah membantu kami dalam menerbitkan SKE. 8. Pelayanan sudah sangat bagus, mohon dipertahankan dan terus ditingkatkan. 9. Pelayanan sudah bagus, pertahankan. 10. Terus memberikan inovasi dan terobosan dalam kemudahan pelayanan BPOM. 11. Sudah baik pelayanannya. 12. Pertahankan dan terus berkembang menjadi layanan yang baik bagi masyarakat. 13. Terus tingkatkan pelayanan BPOM. 14. Kantor baru BPOM nya sangat jauh dari Pelabuhan/Bandara/Kantor Bea Cukai. Kantor yang lama sangat dekat dengan Pelabuhan/Bandara/Kantor Bea Cukai,sehingga lebih memudahkan untuk kunjungan fisik ke kantor BPOM. Kalau bisa Kantor yang lama (Semarang Indah) bisa dioperasionalkan kembali. 15. Pelayanan sudah baik, ramah dan kompeten. 16. Pelayanan sertifikasi (SKI) di BBPOM Semarang sudah sangat baik. Petugas ramah dan dapat memberikan solusi serta memberi respon yang cepat. 17. Tetap pertahankan bahkan lebih ditingkatkan lagi kemudahan pelayanannya. 18. Sudah cukup baik dan responsif.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayanan informasi sudah memuaskan, semoga berlaku juga untuk layanan lainnya. 2. Sudah sangat baik. 3. Alur koordinasi masing-masing petugas harus lebih intens untuk menunjang tercapainya kepuasan konsumen secara maksimal dan agar tidak menimbulkan kebingungan antara satu dengan yang lain. 4. Pertahankan pelayanan yg sdh bagus ini dan menjadi lebih baik lagi. Semangat BPOM.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	5. Adanya pelatihan aplikasi online BPOM. 6. Hendaknya selalu diberikan informasi yg up to date mengenai peraturan peraturan yang terbaru sehingga kami bisa dengan mudah mengakses pada sistem on line, untuk pelayanan dan petugasnya sangat berkompeten sesuai dengan ahlinya pada masing masing bagian yang terkait. 7. Tingkatkan kinerja. 8. Tingkatkan terus pelayanan yang terbaik untuk masyarakat , Jadikanlah Badan POM RI (LPND) yang Independen , Terapkan Integritas , Jalankan Tupoksi Badan POM untuk melindungi masyarakat dalam hal produksi dan Distribusi Obat , Makanan , Kosmetik , Obat Tradisional , Bravo Badan POM , semoga Badan POM tetap eksis. 9. Pertahankan pelayanan yg diberikan kepada UMKM karena tanpa informasi dan dukungan yg kami terima tak tau sampai dimana Dengan informasi dan support BPOM semarang cv rahayu barokah gedongsari sudah punya na Semangat BPOM semarang. 10. Semoga ke depannya bisa dipertahankan dan bisa lebih baik dalam peningkatan pelayanan, berikan petunjuk kepada pelaku usaha lebih lengkap acuan / buku materi. Terima Kasih. 11. Alhamdulillah, selama menjalankan konsultasi dengan badan POM semarang semua dimudahkan, pelayanan yang juga sangat ramah tidak ada kendala, apapun yang belum dipahami dijelaskan dengan baik. 12. Pertahankan. 13. Bagus. Tingkatkan. 14. Tiap petugas harus mampu menjawab masalah klien. Klien tidak harus menunggu petugas yang mampu menjawab Salam, sapa belum nampak pada petugas. 15. Saat ini pelayanan izin sudah sangat baik, Semoga ke depan Jangka Waktu Proses perizinan bisa lebih cepat lagi. 16. Jadwal layanan di tiap kabupaten lebih dirutinkan. 17. Pelayanan sangat memuaskan dan sudah berintegritas, terus pertahankan dan Lanjutkan untuk ke depan lebih baik lagi. 18. Untuk layanan informasi paling depan lebih menguasai alur perizinan dan bs lebih mengarahkan jenis perizinannya SDM lebih faham ke tekhnis nya jenis dan alur perizinan produk. 19. Pelayanan Publik Balai Pom Semarang sangat baik, cepat, dan profesional. Pelayanan mudah di akses dan di respon dengan cepat dan tepat sasaran. 20. Sudah sangat membantu memberikan informasi. 21. Pelayanan di BPOM kota Semarang sangat bagus dan berintegritas, terus tingkatkan integritas dalam pelayanan dan keramahan kepada konsumen. 22. Balai POM pelayanannya Bagus Sekali sehingga kami UMKM sangat Terbantu. 23. Sangat Mengesankan Inovasi Pelayanan Publik BPOM; Tambahan poin plus Layanan Media yang semakin interaktif; sehingga menciptakan atmosfer "friendly & trust" antara BPOM dengan Klien (masyarakat). Semoga pelayanan BPOM SMG semakin progresif; komprehensif; nan berkualitas. 24. Pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat memuaskan dan petugas sangat ramah dalam melayani. Terima Kasih. 25. Semoga budaya organisasi BPOM Semarang tetap dipertahankan. Terima kasih atas pelayananya yang ramah dan amanah.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	26. Terima kasih atas layanan yang sudah diberikan, semoga selalu sukses dan bisa semakin banyak membantu masyarakat dengan segala kemudahan dan ketersediaan berbagai bidang pelayanan yang ada. 27. Pelayanan yang diberikan petugas sangat baik, petugas sangat ramah dalam memberikan pelayanan. Terima Kasih. 28. Terima Kasih atas fasilitas pelayanan yang transparan dan mudah untuk UMKM seperti kami yg baru mulai usaha.menyarankan peningkatan komunitas konsultasi pelayan. 29. Layanan online sangat membantu usaha saya untuk lebih terarah memahami pendaftaran BPOM. 30. BPOM Semarang hebat! Semoga selalu mengedepankan amanah dan tanggungjawab dalam melaksanakan tugas. Good Job!. 31. Terima kasih telah memberikan pelayanan yg baik kpd masyarakat. Semoga semakin maju dan berkembang. Sukses selalu. 32. Mohon sosialisasi fungsi dan pelayanan BPPOM diperbanyak. 33. Pelayanan Publik Balai Besar POM di Semarang Tahun 2021, sudah sangat baik dan memuaskan. Untuk selanjutnya, bagaimana cara mempertahankan dan merancang kembali pelayanan publik, agar yang dari baik menjadi semakin baik lagi. Hal ini lah yang mungkin harus menjadi perhatian dalam pelayanan publik selanjutnya. 34. Semoga dapat selalu meningkatkan kualitas baik dalam pelayanan dll. Supaya yang baik menjadi yang terbaik. Terima Kasih. 35. Lebih tingkatkan lagi pelayanan publik, Edukasi masyarakat tentang bahaya penyalahgunaan obat dan pengolahan bahan pangan. 36. Terus meningkatkan pelayanan yang mudah dan efisien bagi Masyarakat. 37. Pemanduan sudah sangat membantu, saran nomor hotline paling tidak dipegang oleh dua atau tiga orang. 38. Mungkin bisa mengadakan kegiatan penyuluhan dan atau sosialisasi ke daerah tentang pelayanan BPOM bagi para pelaku IKM dan UKM. 39. Mohon dapat dipertimbangkan, BPOM bisa mengadakan kegiatan penyuluhan / sosialisasi kepada pelaku UKM di daerah. 40. Semoga ke depannya bisa menerima pengaduan via Whatsapp atau fitur chat aplikasi. 41. Kualitasnya dalam pelayanannya sudah cukup bagus, saya harap bisa semakin ditingkatkan lagi. terima kasih. 42. Semoga ke depannya BPOM semakin membantu masyarakat dalam pencegahan terhadap beredarnya obat maupun kosmetik ilegal yang sedang marak saat ini. 43. Tetap mempertahankan pemberian pelayanan dengan baik dan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik menjadi lebih baik kembali. 44. Ada follow up untuk pendampingan berkelanjutan untuk UMKM sehingga imej mengurus BPOM untuk UMKM itu berat jadi lebih mudah 45. sangat optimal dalam memberikan pelayanan untuk riset bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi, terima kasih atas perhatian dan bantuannya. semoga BPOM Semarang semakin sukses dan semakin lancar dalam menjalankan visi misi nya amin. 46. Mohon sering diadakan seminar untuk dapat memudahkan mengikuti peraturan atau kabar terbaru.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	47. Dalam keseluruhan pelayanan di BBPOM di Semarang sudah sangat baik. 48. Semoga bermanfaat. 49. Pelayanan informasi di MPP kab. KEBUMEN agar dirutinkan secara berkala. terima kasih. 50. Semoga balai besar POM di Semarang dapat terus memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat, khususnya yang membutuhkan. 51. Ramah dan baik kesemua orang tidak pandang kelas sosial apapun. 52. Bisa di buat web khusus untuk mempermudah dalam pelayanan. 53. Saya sangat terkesan atas pelayanan, keramahan petugas, tidak adanya diskriminasi, ketepatan waktu, kecepatan dalam merespon pertanyaan kami dan saya sangat menghargai dan apresiasi setinggi tinggi nya kepada BPOM Semarang yang tidak melakukan pungli ataupun meminta imbalan apapun kepada kami. Profesionalitas tanpa batas, terima kasih BPOM Semarang. 54. Kami atas nama Dinas menyampaikan terima kasih atas support dan pelayanan yang diberikan di Kabupaten Kebumen, baik yang secara langsung dilaksanakan oleh BBPOM berdasarkan permohonan dari pelaku usaha ataupun yang diselenggarakan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen. kiranya kami berharap kerjasama yang telah kita laksanakan akan tetap terjalin dengan baik dan semakin baik ke depannya. 55. Mungkin lebih dipangkas lagi alur Izin Edar Badan POM bagi pelaku UMKM. 56. Tetap mempertahankan kualitas pelayanan karena sudah terbaik sebagai instansi pelayanan publik. 57. Makin tanggap dan cekatan dalam pelayanan untuk tercapainya kepuasan konsumen. 58. Menambah kegiatan yang bersentuhan langsung dgn masyarakat. 59. Diharapkan pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, lugas dan jelas. 60. Saran dari saya adalah terus tingkatkan pelayanan kepada masyarakat. 61. Pelayanan yg sudah baik harus lebih ditingkatkan lagi...agar masyarakat mendapat kepuasan dan kemudahan. 62. Pada dasarnya sudah baik, akan tetapi tetap harus lebih ditingkatkan lagi. 63. Pelayanan yang diberikan kepada kami sudah sangat baik dan sangat memuaskan, semoga bisa tetap dipertahankan. 64. Pelayanan yang diberikan sudah bagus dan memuaskan 65. Pelayanan informasi masyarakat sangat baik. 66. Mohon membuka konter di MPP Batang untuk lebih mendekatkan pelayanan publiknya. 67. Pelayanan ini bermanfaat untuk masyarakat, sarannya bisa lebih dikomunikasikan ke seluruh penjuru misalnya ke PKK, mahasiswa, pramuka. 68. Semua yang dilaksanakan sudah bagus, semoga ke depan semakin lebih bagus lagi. 69. semoga pelayanan tetap konsisten, untuk kepentingan semua customernya. 70. Semoga semakin ke depan bisa membantu untuk kemajuan. 71. Pertahankan mutu layanan publik yang sudah bagus dan tingkatkan yang masih kurang. 72. Semoga BBPOM terus maju dan berkembang serta amanah dalam mengemban tugas dalam pengawasan obat dan makanan.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	73. BPOM tidak seperti apa yang dikatakan oleh orang. Orang bilang pengurusan di BPOM sangat rumit, ribet dan bertele-tele. Apa yang saya rasakan tidak demikian. kebalikan 180 derajat. Maju terus untuk pelayanannya. 74. Ada/dibuka/tersedia UPT BPOM di tiap kabupaten. 75. sudah sesuai, pemberian informasi terkait permasalahan yang disampaikan sebaiknya disertakan regulasi yang terkait sebagai acuan

25. Hasil SKM BBPOM di Yogyakarta

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Yogyakarta dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Yogyakarta Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	58	83	51	68
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	244	311	149	172
Jumlah		**302**	**394**	**200**	**240**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 240 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Yogyakarta terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,28** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **89,50**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Yogyakarta mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Yogyakarta tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Yogyakarta Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	86,73	90,56	3,83
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,48	89,79	3,31
U3	Waktu Penyelesaian	88,61	90,51	1,9
U4	Biaya/Tarif	88,72	91,04	2,32
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,23	90,97	2,74
U6	Kompetensi Pelaksana	90,80	92,22	1,42
U7	Perilaku Pelaksana	93,78	93,61	-0,17
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,55	91,22	0,67
U9	Sarana dan Prasarana	87,98	90,63	2,65
Nilai		**89,10**	**91,28**	**2,18**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Yogyakarta Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	89,22	88,24	89,87	90,69	89,22	91,42	91,91	91,67	89,71	**90,21**
Layanan Informasi dan Pengaduan	91,09	90,41	90,76	91,18	91,67	92,54	94,28	92,44	90,99	**91,71**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. BBPOM yogyakarta mantap sekali, pelayanan sangat cepat, petugasnya ramah sekali. 2. Selalu tingkatkan pelayanannya. 3. untuk pelayanan sudah baik, mohon dipertahankan. 4. Sudah cukup baik dalam pelayanan maupun pembimbingan. 5. Agar pelayanan dipertahankan. 6. Semoga pelayanan prima BPOM tetap terjaga kualitasnya. Sehingga sangat mempermudah dan membantu UMKM untuk mengurus perizinan. Terima kasih BPOM sudah membantu para UMKM. Maju terus BPOM! 7. Lebih banyak sosialisasi ke masyarakat. 8. Untuk pembayaran uji sampel barang bukti dapat langsung dibayarkan di kantor BBPOM. 9. Untuk billing pelunasan pembayaran bisa dikirim via wa atau email untuk mengurangi penggunaan kertas. 10. Ada kantong atau tempat khusus penerimaan sampel untuk mengurangi penggunaan plastik saat kirim sampel. 11. Pelayanan sdh sangat baik mohon untuk dipertahankan dan ditingkatkan lebih baik. 12. Untuk Pelayanan Publik pada Balai Besar POM di Yogyakarta sudah sesuai yang diharapkan konsumen dan cukup memadai. 13. BPOM semakin di hati dengan layanan yang optimal. BPOM sangat melindungi masyarakat. 14. Semoga bisa memberikan pelayanan terbaik bagi semua . 15. layanan BPOM sudah baik. dipertahankan dan ditingkatkan lagi. tetap SEMANGAT, sukses selalu untuk kita semua. 16. Untuk lebih meningkatkan layanan aduan dari masyarakat. 17. Semoga Balai Besar POM Yogyakarta semakin sukses dan berintegritas, lebih sering melakukan penyuluhan tentang makanan minuman sehat terutama untuk sekolah. 18. Terima kasih atas memfasilitasi mengetahui kelayakan pangan. 19. Terima kasih atas informasi mendapatkan edukasi pangan yang layak. 20. Pelayanan sudah cukup baik dan harus dipertahankan. 21. Pelayanan sudah cukup memuaskan. 22. Cukup baik dalam pelayanan dan dapat membantu.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	23. Supaya BPOM lebih meningkatkan pelayanan dan melakukan pemantauan terhadap produk yang beredar di masyarakat. 24. Pelayanannya sangat memuaskan dan bagus. 25. Lanjutkan capaian yang sudah ada secara profesional. 26. Pertahankan dan tingkatkan kualitas pelayanan agar tetap konsisten dengan pencapaian yang terbaik, terus maju, disiplin dan tetap terdepan dlm semua program kegiatan maupun pelayanan . 27. Semoga lebih baik lagi, dan semakin berkembang dan maju. 28. Bismillah Tetap semangat dan selalu memberikan pelayanan terbaik Salam sehat. 29. Saran harus Lebih teliti dalam bidang penyelesaian. 30. Lebih teliti dalam penelitian. 31. Pelayanan balai POM Yogyakarta, sangat memuaskan sekali, petugasnya sangat ramah sekali, responnya sangat cepat sekali. 32. Time billing nya diperpanjang.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Terus semangat dan tetap menjaga integritas dalam melayani. 2. Mantap...semuanya terkoordinir dengan baik. 3. Pelayanan baik dan prosedur mudah. 4. Peningkatan kualitas layanan publik. 5. Semoga pelayanan di BPOM dan jg pemberian informasi tentang bahan makanan dan kosmetik semakin bagus dan semakin menjangkau wilayah pedesaan. 6. Pelayanan informasi pengaduan konsumen sudah sangat bagus. 7. Tingkatkan pelayanan agar kami tetap senang. 8. pelayanan sudah baik, semoga bisa diterapkan di daerah lainnya. 9. Melayani sepenuh hati tanpa korupsi.. Melayani ikhlas berkualitas.. 10. BPOM DIY sangat berkompeten dan selalu mensupport kami semua dengan baik. Komunikasi pun berjalan dengan lancar dan informasi yang diberikan up to date sehingga sangat bermanfaat bagi pelaku usaha pangan. Terima kasih. Sukses dan sehat selalu untuk semuanya. 11. Pelayanan sangat luar biasa bagus, membantu kami orang awam yang tidak mengetahui bagaimana mengurus MD. 12. Secara umum pelayanan sudah bagus Untuk time to respon, apakah bisa diperpendek waktunya? Misalnya ada yg urgent, apakah bisa dipercepat meskipun tidak ada program pelayanan prima Terima kasih. 13. Performance dan pelayanan sudah baik. Mohon dipertahankan, Lebih baik lagi semakin ditingkatkan. Sukses untuk BBPOM DIY. 14. Pertahankan kinerja yang sudah baik Terima kasih. 15. BBPOM Kota Yogyakarta maju terus dan sukses. 16. semoga ke depannya lebih baik lg dan semakin ditingkatkan. 17. Tetap pertahankan dan tingkatkan layanan pada konsumen,karena dg layanan yg cepat dan tepat konsumen akan menjadi terpuaskan. 18. Ditingkatkan lagi dalam pelayanan kepada masyarakat. Mohon suatu saat nanti bisa berkunjung ke sekolah secara langsung. 19. Peningkatan layanan dan kualitas lebih baik fasilitas. 20. Kami berharap petugas BPOM dapat memantau di sekolah untuk memberikan pengarahan. 21. Mengharap petugas sering terjun ke sekolah terutama sd memeriksa jajanan yang dijual oleh pedagang.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	22. Sukses selalu Germas Sapa mohon untuk selalu memberi pendampingan terutama kami yg ada di Madrasah. Terima kasih salam cek klik. 23. Pertahankan pelayanan yang sudah baik, semoga ke depannya lebih sukses. Terima kasih atas kerjasama. 24. Walau sudah baik, tingkatkan terus pelayanan. 25. Tingkatkan terus dalam pelayanannya agar semakin baik. 26. Semoga BPOM tetap mengutamakan pelayanan yang ramah, cepat dan tepat. 27. Tingkatkan dan jaga kerjasamanya dengan sekolah yang selama ini telah berjalan dengan baik. 28. untuk sekolah yg di luar kota (di daerah pedesaan) harus mendapatkan layanan yg sama. 29. Pertahankan pelayanan yang sudah baik. 30. Meskipun SD kami belum merasakan pelayanan langsung dari BBPOM, tetapi kami percaya BBPOM akan melayani kami sesuai apa yang sudah disampaikan Kepala BBPOM pada saat Advokasi Terpadu Program Nasional Desa Pangan Aman, Pasar pangan Aman Berbasis Komunitas dan Pangan Jajanan Usia Anak Sekolah (PJAS) tanggal 7 April 2021 sehingga siswa siswi kami sehat. 31. Terus dan tetap semangat dlm pelayanan demi terwujud masyarakat sehat berprestasi. 32. Semoga selalu dan semakin bermanfaat bagi orang banyak Terima kasih. 33. Maju terus dengan optimalisasi pelayanan yg tepat, cepat, unggul, dan no manipulasi. Jaya BPOM Indonesia. 34. BBPOM DIY sangat bermanfaat dan setiap ada informasi-informasi langsung disampaikan. Terima kasih BPOM DIY semoga selalu memberikan pelayanan yang terbaik sepanjang waktu. 35. Pelayanan sebaiknya dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada. 36. Terus dipertahankan pelayanan terbaik untuk konsumen dan pengguna layanan. 37. Pelayanan di BBPOM Yogyakarta sudah bagus, tempat nyaman, alur jelas, respon cepat. Teruslah berinovasi dan menginspirasi instansi lain. 38. Semoga pelayanan publik Balai Besar POM di Yogyakarta semakin baik, meningkat, dan memadai. 39. Pelayanan sangat baik, dipertahankan dan ditingkatkan lg. 40. Pelayanan Publik BPOM Mantabs, penuh kreativitas. 41. Saya sangat senang dengan pelayanan yang diberikan sehingga kami sangat mudah untuk memahaminya. 42. Sudah sangat baik, tetap pertahankan pelayanan yang maksimal, dan semoga BBPOM sukses selalu. 43. Sosialisasi pelayanan kepada masyarakat melalui media sosial perlu ditingkatkan, agar menjangkau ke masyarakat luas dan peningkatan pemahaman akan mutu pangan menjadi perhatian bersama. 44. Saya sangat setuju karena dengan pelayanan ini kita dapat paham dan jelas tentang suatu produk. 45. Dipermudah dalam proses pengurusan BPOM dan diberikan keringanan untuk kalangan menengah kebawah. 46. Tetap semangat dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik!! 47. Alhamdulilah semoga BBPOM bertambah maju dalam pelayanan kepada masyarakat, sukses selalu Aamiin

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	48. Terus memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. 49. Sudah baik dalam pelayanan dan informasi. Bisa lebih ditingkatkan lagi. 50. Selalu utamakan konsistensi dan peningkatan dalam kualitas pelayanan. 51. Keren pelayanan publik BPOM,semoga akan selalu jadi yang terdepan. 52. Selalu ramah,disiplin dan cepat dalam pelayanan. 53. Sangat baik dalam hal pelayanan, ramah dan ditingkatkan. 54. Pelayanan sudah baik, tingkatkan untuk lebih baik lagi. 55. Terus ditingkatkan dan dipertahankan pelayanan yang sudah baik 56. Pelayanan tetap berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan. 57. Perlu sekali untuk pengecekan pengawasan di sekolah tentang makanan di kantin setelah pandemi covid dan pemberian pengetahuan tentang makanan sehat di sekolah. 58. Pelayanan sudah baik Semoga ada inovasi yang lebih meningkat 59. Sudah bagus, pertahankan pelayanan yang sudah bagus, dan tingkatkan untuk merespon pengaduan yang sifatnya membangun. 60. Pentingnya pengecekan makanan agar terjamin kesehatannya. Dan penyuluhan tentang makanan yang bergizi bagi guru siswa dan wali murid. 61. Sudah cukup bagus, pertahankan pelayanan yang bagus. 62. Berikan layanan yg memadai dan cepat. 63. Tindak lanjuti program ini. 64. Sudah bagus, lebih ditingkatkan lagi untuk ke depannya. Terima kasih 65. Semoga Tetap Istiqomah dan Bermanfaat Bagi Sesama. 66. Semua terkondisikam dengan baik, dan semoga terus berkembamh semakin baik lagi. 67. DiLanjutkan bagus dan penting untuk dilakukan di bidang pendidikan. 68. Mantap programnya sangat komunikatif dan informatif. 69. Peningkatan pelayanannya bisa dengan sistem untuk pendaftarannya secara online

26. Hasil SKM BBPOM di Surabaya

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Surabaya dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Surabaya Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	10	13	10	13
2	SKI/SKE	97	108	78	84
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	711	822	250	262
Jumlah		**818**	**943**	**338**	**359**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 359 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Surabaya terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,72** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Surabaya mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Surabaya tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Surabaya Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	89,55	90,90	1,35
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,78	91,41	0,63
U3	Waktu Penyelesaian	90,63	91,16	0,53
U4	Biaya/Tarif	91,72	92,71	0,99
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,32	91,92	0,60
U6	Kompetensi Pelaksana	92,75	92,34	-0,41
U7	Perilaku Pelaksana	94,53	92,53	-2,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,46	91,55	-0,91
U9	Sarana dan Prasarana	89,74	90,95	1,21
Nilai		**91,50**	**91,72**	**0,22**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Surabaya Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	91,03	93,59	91,03	92,31	89,74	89,74	91,03	89,74	92,31	**91,17**
SKI/SKE	90,08	90,87	90,61	93,06	91,67	92,06	91,07	90,48	89,09	**91,00**
Layanan Informasi dan Pengaduan	91,16	91,48	91,35	92,62	92,11	92,56	93,07	91,98	91,48	**91,98**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Semoga semakin baik. 2. Untuk petugas pelayanan di balai pom surabaya, khusus untuk pendaftaran produk impor sampai selesai, supaya pengetahuan dan wawasan perlu ditingkatkan (tidak kaku). Sehingga bisa memberikan masukan kepada customer secara jelas supaya dapat mempercepat proses pendaftaran. Dan juga tidak tergantung kepada BPOM pusat jakarta. Terima kasih. 3. Pelayanan sangat baik dan perbaikannya sangat bagus.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	4. tetap dipertahankan dan terima kasih atas pelayanan yg diberikan serta petugasnya ramah dan detail cara penjelasannya,tks
SKI/SKE	1. Sudah bagus semua saya rasa. 2. kesamaan aturan penilaian SKI untuk semua analisator karena masing sering dalam jangka sehari apply SKI produk yang sama namun evaluator beda, aturan kelengkapan dokumennya tidak sama terima kasih. 3. Pelayanan SKI sudah baik dan petugas sangat membantu bila ada ketidakjelasan. 4. Sudah sangat baik. Dipertahankan. 5. Semoga pelayanan Balai POM Surabaya tetap oke dan terus membantu memberikan informasi yang kami perlukan. Terima kasih. 6. Mohon Dipertahankan Pelayanannya yang sangat bagus 7. Petugas dan kinerjanya sudah bagus, selalu memuaskan pengguna jasa, untuk server yg di pusat lebih diperhatikan lagi dan jangan sering error. 8. Sudah sangat baik, tetap dipertahankan. 9. Pelayanan sudah sangat baik. Telpon ke kantor juga ada respon dan petugas jika ditanya via WA responnya juga baik. Minta tolong untuk dipertahankan. 10. Keep it up the good work. Makin sukses. 11. Pelayanan Balai Besar BPOM sangat membantu para pelaku usaha , sehingga memberi kemudahan kepada pelaku usaha untuk mengurus proses perizinan. 12. Untuk kecepatan penyelesaian layanan 3th lalu pernah menjanjikan 1 hari jadi untuk pembuatan SKE/SKI namun sampai sekarang belum terwujud, semoga BPOM lebih maju dan berjaya. 13. Terus selalu melakukan inovasi tanpa henti. 14. tetap di pertahankan kualitas pelayanan BPOM Surabaya, terima kasih. 15. Semoga ke depannya semakin baik . 16. Pelayanan lebih mengefisienkan waktu dan penanganan lebih diefektifkan. Terkait regulasi mungkin lebih diperketat dan diperjelas karena sejauh ini masih banyak oknum-oknum yang nakal dan tidak menaati peraturan yang ada. 17. Pelayanan SKI saat ini makin cepat dengan tetap memperhatikan persyaratan yg harus dipenuhi, sehingga memudahkan bagi importir untuk Indonesia lebih baik. 18. Selalu mengutamakan pengguna jasa. 19. Untuk pelayanan sudah baik sekali. 20. BPOM semakin baik semoga semakin lebih baik.Aminnnn 21. Pelayanan BPOM sudah sangat memuaskan semoga lebih baik lagi. 22. Mohon satu petugas yang menangani satu permohonan SKI melayani sampai selesai dan tidak berganti petugas lain sehingga kalau ada penolakan karena ada persyaratan yang kurang dan sudah dipenuhi bisa langsung mengeluarkan rekomendasi SKI. 23. Agar tersedia layanan call center yang cepat dalam respon pengaduan. 24. Pelayanan yang diberikan BPOM sudah sangat bagus teruslah berkembang lebih baik. 25. Waktu proses bisa lebih dipercepat. 26. Sertifikat HC diharapkan dapat diunduh dan di print sendiri tanpa menggunakan stempel basah. 27. Pelayanan ditingkatkan terkait respon.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	28. Dimohon agar ke depannya sistem pada e-BPOM bisa di akses melalui smartphone, supaya apabila adanya penolakan bisa langsung diperbaiki via HP tidak harus menggunakan komputer/laptop.. Terima kasih 29. Pelayanan sudah baik, ke depannya bisa menjadi lebih baik lagi. 30. agar memudahkan dalam komunikasi, sebaiknya ada kolom interaksi (obrolan) seperti sistem E-Reg BPOM terima kasih. 31. Semua pelayanan sudah sesuai & sangat baik. 32. Mohon dalam verifikasi dokumen dapat dilakukan 1 kali koreksi atau tambahan dokumen yang kurang/dibutuhkan, semoga dapat di disederhanakan alur verifikasi dokumen tersebut, terima kasih. 33. Memperluas jangkauan untuk produk atau bahan tambahan pangan untuk hewan. Mengingat mulai tahun depan ada regulasi dari pemerintah Vietnam. 34. Pelayanan sejauh ini sudah baik. 35. Layanan sudah baik, semoga bisa dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi. 36. Mohon jika memang pengambilan Health Certificate dilakukan di pos security prosedur lebih jelas mengingat ketika kami hendak mengambil sertifikat, kami info via email maupun chat langsung diminta untuk hadir saja, begitu tiba di lokasi security pasif/kami diminta untuk telpon terlebih dahulu agar petugas tersebut yang keluar. 37. Pelayanan yg sudah baik sebaiknya dipertahankan dan ditingkatkan lagi 38. Sebaiknya ada layanan untuk edukasi bagi perusahaan baru yang akan melakukan pengajuan SKI/SKE (apa yg harus dilengkapi & seperti apa) 39. Selalu mengedepankan pelayanan untuk dijadikan keunggulan kompetitif. 40. Mohon disediakan fitur revisi data untuk SKI BPOM yang telah terbit sehingga tidak perlu apply ulang. 41. Semua sudah cukup baik, hanya mohon dapat diperbaiki perihal telepon untuk menghubungi ke bagian SKI/SKE karena susah tersambung dan setiap berapa menit putus. Terima kasih. 42. Customer Service/ Call center dapat di hubungi jika pihak exportir mengalami kendala pada System BPOM 43. Proses pelayanan terkait SKE sudah cukup baik Terima kasih. 44. Kami puas dengan pelayanan, dukungan serta kerjasama antara regulatori dengan pelaku usaha bidang kesehatan. Apa yang sudah baik kiranya untuk dipertahankan dan ditingkatkan dengan konsisten penuh integritas. Salam sehat. 45. SKI dikeluarkan dengan sangat cepat, sangat menolong Semoga ke depannya dapat dipertahankan Atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih 46. Sampai saat ini sudah memberikan pelayanan terbaik Terima Kasih BPOM Surabaya:) 47. pelayanan SKE diberikan sangat cepat dan respon yang baik dari bawah sampai atasan tertinggi. Sukses selalu buat Balai Besar POM Surabaya 48. Saya sangat mengapresiasi atas kinerja dari petugas BPOM surabaya yang selama ini sudah membantu/ memfasilitasi proses importasi bahan baku impor sehingga tidak ada keterlambatan pemenuhan lartas post border atau SKI selalu terbit sebelum kedatangan kapal impor kami . terima kasih 49. secara keseluruhan sudah sangat baik.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	50. Sudah baik dalam pelayanan Untuk layanan telepon tolong ditingkatkan, karena susah untuk dihubungi 51. Kami puas degan pelayanan petugas balai Pom setempat.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Tolong dibantu dipermudah dalam UMKM untuk mendapatkan SKPA dan jangan membandingkan UMKM dengan perusahaan mass market seperti Sekawan, Unilever, Vitapharm, dkk Dan segala macam kepengurusan agar bisa dipercepat Selebihnya semuanya baik adanya Terima Kasih. 2. Meningkatkan pelayanan agar ke depannya lebih baik lagi. 3. Pelayanan yang diberikan sudah cukup bagus namun akan lebih baik lagi melakukan sosialisasi rutin kepada warga setempat. 4. Mohon agar BBPOM Surabaya segera memberikan layanan tatap muka secara langsung supaya lebih enak kalo kami mau konsultasi. 5. Pendaftaran izin edar dilaksanakan di daerah saja khususnya di surabaya karena kalau di pusat prosesnya sangat lama, evaluator di pusat mengevaluasi butuh waktu lama. jadi lebih baik perdaerah supaya lebih cepat. 6. Sudah baik. Dipertahankan. Terima kasih untuk pelayanan Bapak dan Ibu. 7. Pelayanan sangat baik dan cepat. Perlu dipertahankan kalau perlu ditingkatkan lagi. Sangat memuaskan. 8. Bismillah semoga tetap memberikan pelayanan yang baik dan ramah. Serta kesiapan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari saya jika terdapat kendala dalam pelayanan BPOM. Terima kasih, tetap semangat. 9. terima kasih atas pelayanan yang memuaskan BPOM surabaya 10. Semoga disaat pandemi ini pemeriksaan pada sistem online juga bisa lebih cepat. Terima kasih 11. Tetap dipertahankan dan semoga lebih maju ke depan. Tks 12. Saran saya pelayanan yang sekarang di pusat, dapat dioptimalkan dilaksanakan di daerah agar penerbitan izin dapat dipercepat dan sektor industri semakin maju 13. Pelayanan baik dan ramah 14. Terima kasih atas pelayanan yang paripurna. Agar bisa diperthankan. 15. Sementara ini BBPOM Surabaya sangat asertif dalam pelayanan publiknya. 16. Petugas pelayanannya ramah 17. Reformasi birokrasi sdh bagus. 18. Proses pelayanan oleh petugas sudah baik. Namun proses pelayanan online (e-reg) sangat lama dalam memberikan hasil pemeriksaan. Semoga bisa lebih cepat lagi pada proses online. 19. Terima kasih BBPOM Surabaya semoga semakin maju 20. Adakan pengaduan secara online atau melalui whatsapp 21. Terima kasih Bpom surabaya sudah memudahkan. 22. Terima kasih atas layanan yang diberikan. Sangat membantu pengusaha UMKM. 23. Bapak ibu petugas BPOM tetap semangat ya melayani masyarakat. 24. Pelayanan sudah memuaskan .tingkatkan lagi mutu pelayanan. 25. Pelayanan balai pom sudah sangat bagus 26. Semakin baik pelayanannya 27. Tetap di pertahankan kualitas layanan 28. Sementara ini kinerja sangat baik 29. Terima kasih sudah membantu kami 30. Dipertahankan keramahannya

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	31. Terima kasih penjelasannya 32. Jawaban melalui telepon agar pelan pelan 33. Tingkatkan terus pelayanan informasinya 34. Informasi di medsos agar lebih banyak dan jelas 35. Pelayanan yang diberikan BPOM sudah sangat bagus teruslah berkembang lebih baik . 36. Sebaiknya ada layanan tatap muka 37. Tingkatkan kecepatan pelayanan, thx 38. Layanan yg diberikan sangat baik 39. Pelayanan sangat baik dan memuaskan. Mohon dipertahankan dan ditingkatkan lebih baik lagi. 40. Pelayanan sudah baik. Semoga ke depannya makin bisa ditingkatkan terus. 41. Pelayanan memuaskan 42. Ditingkatkan fasilitasnya 43. Terima kasih sudah dibantu semoga semakin baik 44. Terima kasih sudah dibantu ttg pengurusan izin edar 45. Terima kasih info yg diberikan jelas 46. Untuk proses evaluasi diperpendek jangka waktu nya. 47. Pelayanan baik tetapi dapat ditingkatkan lagi

27. Hasil SKM BBPOM di Serang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Serang dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Serang Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	19	21	18	20
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	99	150	79	108
Jumlah		**118**	**171**	**97**	**128**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 128 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Serang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,16** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **86,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Serang mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Serang tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Serang Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	82,82	86,07	3,25
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,71	85,16	0,45
U3	Waktu Penyelesaian	84,19	87,80	3,61
U4	Biaya/Tarif	85,57	88,80	3,23
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,19	88,54	4,35
U6	Kompetensi Pelaksana	87,63	90,49	2,86
U7	Perilaku Pelaksana	90,03	91,28	1,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,77	88,54	1,77
U9	Sarana dan Prasarana	83,68	86,72	3,04
Nilai		**85,51**	**88,16**	**2,65**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Serang Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	91,67	91,67	93,33	90,83	93,33	95,00	93,33	90,83	92,50	**92,50**
Layanan Informasi dan Pengaduan	85,03	83,95	86,78	88,43	87,65	89,66	90,90	88,12	85,65	**87,35**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Pelayanan sudah baik. 2. Pelayanan sangat baik. Mohon dipertahankan. 3. Ketika ada keterlambatan dalam proses informasi karena ada sesuatu hal mungkin agar segera diinfokan. Terima Kasih. 4. Saran kami tetap selalu memberikan informasi yang bisa mendukung pekerjaan di Tempat kami. 5. Semoga bisa selalu bekerja sama dengan baik dan lebih baik. 6. Pelayanan uji lab obat sangat baik dan cepat. Mohon dipertahankan. 7. Sudah sangat baik pelayanannya dan sangat memuaskan. 8. Pelayanan hampir sempurna, namun sepertinya kemarin sempat banyak antrian sehingga penjadwalan sempat menunggu, namun ketika sudah dapat jadwal prosesnya sangat cepat dan profesional. 9. Pelayanan uji lab nya sudah bagus. Mohon dipertahankan. 10. Sangat baik untuk pelayanan dan tetap jaga kebersihan. 11. Pertahankan kedisiplinan kerja. 12. Agar email lebih *fast respon*. 13. Saya berharap lebih banyak kegiatan pengujian di balai POM yang dapat diberikan gratis dan teruji yang dikhususkan untuk UMKM yang memiliki modal rendah dan belum bisa untuk mengajukan untuk pendaftaran NO MD.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	14. Untuk pelayanan publik mengenai informasi balai pom sudah sangat baik, dan memberikan keterangan yang sangat detail mengenai konsep dokumen kelengkapan Balai Pom yang harus dipenuhi baik untuk informasi keterangan konsep SOP, tabel, maupun konsep perbaikan audit. Dan mengenai jadwal audit sangat fleksibel bisa disesuaikan dengan waktu dari pemohon BBPOM - MD (pemilik usaha pangan). Semoga ke depannya yanblik Balai POM serang, dengan staff handal dan profesional nya, semakin lebih berkembang, dan makin banyak pemilik usaha pangan yang terbantu untuk pengurusan BBPOM yang mana sangat diperlukan untuk pelaku usaha pangan yang ada di seluruh Indonesia. 15. Untuk pelayanan informasi kelengkapan berkas yang harus disiapkan pelaku usaha, baik SOP, konsep denah lokasi, konsep alur produksi, dan perbaikan revisi audit, dari pihak Balai Pom Serang sangat membantu dengan memberikan informasi konsep yang baik dan benar, dengan ilustrasi yang mudah dimengerti, sehingga selesai semua konsep dokumen kelengkapan dan begitu juga dengan konsep revisi audit BBPOM dari first and first tangerang, dan pelayanan juga ramah, dan sangat profesional. Saya atas nama First and first, tangerang, sebagai konsultan yang dipercayakan untuk pengurusan BBPOM ini, sangat berterima kasih kepada Tim audit CPPOB, dan juga untuk seluruh staf dan petugas BBPOM Serang yang membantu kelancaran dalam memberikan informasi yang akurat, sehingga saya bisa menyelesaikan laporan SOP, dan lainnya dengan baik, dan saya bisa memahaminya dengan baik, untuk jadwal audit juga sangat fleksibel bisa di sesuaikan dengan waktu yang dimiliki oleh First and first, dan tentunya sangat memudahkan untuk seluruh pelaku usaha pangan di seluruh Indonesia, semoga ke depannya, tim audit BBPOM Serang bisa semakin lebih baik lagi dalam pelayanan publik, sehingga semakin banyak para pelaku usaha pangan yang menyadari pentingnya E-REG BBPOM bagi pemilik usaha, agar lebih bisa mengembangkan usaha dalam dunia nasional maupun internasional melalui ekspor. Terima kasih bapak/ibu petugas BBPOM serang.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Agar petugas dapat lebih responsif dalam memberikan *feedback* atau respon awal. Layanan melalui online (*customer care*/*hotline*/WA) kurang responsif dan membutuhkan waktu yang cukup lama dalam merespon sehingga durasi waktu pelayanan tidak cukup. 2. Untuk petugas pelayanan pemberian informasi via WA *hotline* yang sudah responsif & ramah agar dapat dipertahankan. Terima Kasih. 3. Semoga bisa lebih baik lagi. 4. Ruang membaca kurang. 5. Sudah bagus pelayanannya, hanya kecepatan penyelesaian saja yang harus lebih ditingkatkan. 6. Maju Terus BPOM. Pelayanan Terbaik untuk Masyarakat dan Stakeholder Tetap Pertahankan. 7. Mohon bimbingan dan arahan selama pandemi Covid agar bisa dibina lewat Zoom supaya kami lebih baik lagi. 8. Semoga pelayanan lebih baik ke depannya, Terima kasih. 9. Kualitas pelayanan publiknya sudah sangat baik dan bagus, jadi pertahankan bila perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	10. Pertahankan dan tingkatkan. 11. Terima Kasih sudah baik memberikan pelayanan kepada publik dibidang kesehatan. 12. Jadilah instansi yang selalu amanah. 13. Pelayanan cukup baik, dipertahankan kalau bisa ditingkatkan. 14. Mohon konsistensi pelayanannya dijaga terutama saat jam istirahat tetap harus ada petugas yg stand by. 15. Sosialisasi pelayanan BPOM lebih ditingkatkan lagi. 16. Semoga ke depannya pelayanan publik yang diberikan bisa lebih baik lagi dari sebelumnya. Terima kasih. 17. Semua pelayanan dan masukan yang diberikan kepada kami selaku perusahaan yang diaudit, semuanya ini sangat baik, mohon ditingkatkan. 18. Pertahankan dan tingkatkan. 19. *Good*. 20. Pelayanan terbaik dari instansi-instansi pemerintah saya kunjungi. akurat secara informasi dan waktu pelayanan yang efektif. 21. tidak umum. 22. Mohon dishare template SOP agar memudahkan dalam pengisian dan sebagai panduan dalam membuatnya. 23. Agar dipermudah persyaratannya. 24. Pelayanan Sudan bagus supaya dipertahankan pelayanan Sudan bagus supaya dipertahankan Dan sistem respon komunikasi supaya ditingkatkan. 25. Tolong proses evaluasi CAPA dibuat lebih cepat dan petugas responsif jika kami menanyakan perkembangan proses evaluasi, petugas di BPOM Serang perlu ditambahkan lagi jadi kami dapat melakukan konsultasi dengan petugas kapanpun tidak harus membuat janji karena petugasnya selalu standby di BPOM. Terima Kasih. 26. Sangat puas dengan pelayanan yang ada. 27. Semoga Balai Besar POM di Serang semakin Jaya. 28. Terima kasih selalu cepat respon dan tanggap tolong dipertahankan. 29. Semoga semakin baik. 30. Cukup baik. 31. Sudah bagus dan tetap dipertahankan lagi bila perlu ditingkatkan menjadi lebih baik lagi. terima kasih. 32. Semoga tetap konsisten memberikan pelayanannya yang terbaik, semangat BBPOM di Serang. 33. Bpom serang fast response dan action, selalu detail penjelasan kalau bertanya. Dan yg penting penjelasannya mudah dimengerti dan dipahami. 34. Tingkat kualitas pelayanan, yang responsible, tepat dan baik. 35. Mohon tingkatkan respon pengaduan. Terima kasih. 36. Perlu ada pendampingan berkelanjutan untuk perizinan BPOM buat UMKM khususnya Banten. 37. Tingkatkan kecepatan pelayanan. 38. Respon pelayanan sangan cepat dan petugas sangan kooperatif. 39. Melayani dengan tulus dan mempermudah proses pelaksanaan. 40. Waktu menunggu proses permohonan rekomendasi hampir 1 bulan sejak email dikirimkan.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	41. Saya sangat setuju dengan pelayanan dengan pendampingan dengan fasilitator jadi kita sebagai ukm sangat terbantu dan merasa sangat dibantu dan dilayani samai finish. 42. Sangat memuaskan khususnya pelayanannya cepat dan petugasnya ramah. 43. BPOM lebih dekat lagi ke masyarakat agar masyarakat lebih mengenal BPOM. 44. Masukan kalo ada pelayanan bisa di telp, akan lebih jelas karena jujur Via WA aja kurang nangkap kami makasih. 45. Mohon ketika konsultasi tatap muka diberikan form untuk mendokumentasikan pertanyaan dari kami dan jawaban yang diperoleh dari balai.

28. Hasil SKM BBPOM di Denpasar

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Denpasar dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Denpasar Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	8	19	8	18
2	SKI/SKE	4	5	4	5
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	79	249	66	151
Jumlah		**91**	**273**	**78**	**174**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 174 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Denpasar terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,56** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Denpasar mendapat kategori **A (Sangat Baik**). Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Denpasar tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Denpasar Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	86,75	86,69	-0,06
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,25	88,22	0,03
U3	Waktu Penyelesaian	88,32	89,43	1,11
U4	Biaya/Tarif	89,74	89,37	-0,37

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,68	89,37	0,69
U6	Kompetensi Pelaksana	91,24	91,28	0,04
U7	Perilaku Pelaksana	94,44	92,43	-2,01
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,74	91,09	1,35
U9	Sarana dan Prasarana	86,32	88,12	1,80
Nilai		**89,28**	**89,56**	**0,28**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Denpasar Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	77,78	77,78	84,57	87,96	87,04	92,59	90,74	88,89	84,26	**85,73**
SKI/SKE	90,00	93,33	90,00	96,67	93,33	93,33	93,33	93,33	90,00	**92,59**
Layanan Informasi dan Pengaduan	87,64	89,29	89,99	89,29	89,51	91,06	92,60	91,28	88,52	**89,91**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Tetap menjaga stabilitas pelayanan yang baik ini. 2. Semoga ke depannya dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanannya. Terima kasih. 3. Semoga pelayanan ke depannya semakin baik lagi. 4. Sudah bagus. Harap dipertahankan kinerjanya BPOM. 5. Petugas penguji sangat baik. Petugas di bagian informasi perlu ditingkatkan kemampuannya. Perlu dibuatkan dummy program agar petugas dapat menjelaskan dengan lebih detail. 6. Untuk lebih ditingkatkan lagi dalam memberikan informasi atau sosialisasi mengenai izin dan kelayakan makanan dan bahan makanan yang diproduksi oleh UMKM/UKM Bali,karena masih banyak makanan kemasan yang mencantumkan nomor izin tidak sesuai dengan productnya, (contoh P-IRT / MD)atau pinjam pakai nomor izin. dengan beredarnya seperti itu,sangat merugikan produsen yang berizin dan merugikan konsumen. 7. Jaga mutu pelayanan. 8. Lebih ketat lagi mengawasi kosmetik yg berbahaya. 9. Masukan / saran dalam hal memberikan layanan pengujian sampel makanan agar menyasar juga ke seluruh kecamatan yang ada di wilayah kabupaten karangasem, serta memberikan pelatihan teknis cara menggunakan alat uji sampel makanan kepada petugas yang di Kabupaten. 10. Sangat memuaskan kami selaku pengguna layanan. 11. Cukup memuaskan. 12. Pelayan sudah diberikan sesuai dengan peraturan yang ada.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	13. Agar tetap dilaksanakan sosialisasi supaya masyarakat mengerti dan paham apa itu BPOM. 14. Pelayanan merupakan kewajiban setiap pihak penyelenggara internal. 15. Terus tingkatkan pelayanan. 16. Pelayanan tetap dijaga sudah baik agar lebih baik lagi. 17. Semuanya sudah sangat baik. jika bisa kembangkan lagi agar proses-proses lainnya lebih simpel dan efisien. Terima kasih. 18. Integritas lebih ditingkatkan. 19. Jadilah pelopor untuk kemajuan indonesia. 20. Adakan program-program pendampingan terhadap UMKM seperti pelatihan dan sosialisasi lebih banyak lagi. 21. Meningkatkan kualitas dan pelayanan. 22. Pada umumnya pelayanan sangat memuaskan. 23. Sudah sangat bagus, ke depan lebih bagus lagi seiring perubahan teknologi. 24. Pelayanan harus cepat. 25. Semoga pelayanan lebih baik lagi dan terus ditingkatkan. 26. Pelayanan sudah baik. Berharap lebih ringkas supaya UMKM bisa cepat bekerja. Terima kasih. 27. Pelayanan di BBPOM denpasar sangat baik, petugas sangat ramah, alur pelayanan jelas, dan hasil analisis keluar tepat waktu dan menggunakan prosedur sesuai IK. 28. Tetaplah melayani masyarakat dengan tulus keluarga BPOM Denpasar. 29. Kami sangat puas dengan pelayanannya dan juga sesuai target pengujian juga. Semoga tetap selalu memberikan terbaik ke depannya. 30. Sudah bagus. 31. Untuk ke depannya agar pelayanan pada Loka BBPOM Denpasar terus ditingkatkan sehingga menjadi lebih baik lagi. 32. Sudah bagus, tingkatkan lagi. 33. Sudah sangat baik. 34. Terima kasih atas bantuan saudari Ibu Eka telah memberikan sepengetahuan atas pengurusan perizinan. 35. Untuk Hasil Uji Lab Test memakan waktu lama - submit sample kami 29/03/21 kemudian hasil test baru selesai 29/04/21. Diinformasikan bahwa hasil lab test selesai dalam waktu 19 hari kerja. Saran kami agar bagian hasil test lab dapat diberikan kontak HP untuk mempermudah customer (kami tidak menemukan contact HP di website). Akan tetapi, petugas yang kami hubungi saat itu, sangat membantu dalam memberikan hasil lab test melalui WA. Terima kasih bu Mila. Overall, kami cukup dengan pelayanan BPOM Denpasar. Terima kasih. 36. Semoga BBPOM Denpasar tetap memberikan pelayanan terbaiknya.
SKI/SKE	1. Sudah bagus pelayanannya. 2. BPOM sudah sangat baik, perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi pada sistem *online* nya. 3. BBPOM Denpasar sudah sangat membantu kami pengusaha, pelayanan sangat cepat dan transparan sesuai peraturan yang berlaku. Kami sangat berterima kasih kepada Tim BBPOM Denpasar. Semangat dan maju terus. 4. Pelayanan SKI semakin cepat dari sebelumnya. terima kasih. 5. Bagus Dan Good job Pertahankan.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	6. Pelayanan publik sudah cukup baik, semoga seterusnya semakin membaik. 7. Tingkatkan lagi pelayanan, birokrasi masih tinggi. 8. Semoga BPOM dapat memberikan penyuluhan tentang pangan ke masyarakat. 9. Pelayanan sudah baik, dipertahankan. 10. Dimohonkan supaya ada sosialisasi ke kabupaten karena banyak IKM yg ingin mengetahui tentang pengurusan izin BPOMnya. 11. Semoga ke depan semakin baik.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Semoga ke depannya sosialisasi lebih diperbanyak. 2. Pertahankan prestasi. 3. Pelayanan BPOM yang cepat, ramah/friendly, tepat (sesuai yang diperlukan) harus tetap dipertahankan, karena kadang saya sendiri saat konsultasi sudah merasa "takut" / tegang duluan, sikap ramah mereka membuat saya lebih nyaman untuk menanyakan secara mendetail keperluan saya.Terima kasih atas perhatian, pelayanan dan kerjasamanya selama ini. Tetap semangat. 4. Pertahankan. 5. Pertahankan kredibilitas BPOM dan semoga sehat selalu. 6. Pelayanan dari pihak balai sangat baik. 7. Semoga BPOM semakin sukses dalam memajukan Indonesia. 8. Pelayanan BBPOM di Denpasar sudah baik. 9. Terus ditingkatkan untuk kemajuan Indonesia. 10. Pelayanan sudah sangat baik. 11. Sudah sangat baik. 12. Sangat Memuaskan. 13. Sudan baik pelayanannya. 14. Minimalkan pertahankan , selanjutnya ditingkatkan. 15. BPOM tetap semangat dalam memberikan pelayanan dan pembinaan kpd pelaku usaha dengan sebaik- baiknya meski di tengah pandemi Covid-19. 16. Semua pelayanan sudah diberikan dengan baik. 17. Semoga pelayanan makin cepat dan tepat. 18. Sudah sangat baik, pertahankan dan tingkatkan. 19. Untuk saat ini, saya selalu dimudahkan dalam hal koordinasi pelayanan informasi di BBPOM Dps. Ada satu pelayanan informasi yg pernah saya lakukan pd salah satu petugas, dan saya diberikan tambahan informasi lebih dari yg saya harapkan, baik itu via online (via WA) maupun offline (datang langsung ke Kantor BBPOM Dps) sehingga hal-hal tersebut sangat membantu kami di Perusahaan dalam upaya memenuhi regulasi dari Pemerintah, pun saat regulasi tersebut diperbaharui ataupun diamandemen/diubah menjadi regulasi yang baru, petugas sigap memberikan informasi. Jadi untuk saat ini sudah cukup baik, tolong dipertahankan, itu saja. 20. Dilakukan review sosialisasi untuk meningkatkan kualitas pengawasan. 21. Tolong pertahankan yang sudah baik. 22. Semua sudah cukup baik, tetap dipertahankan. 23. Pelayanan sudah sangat baik. 24. Teruslah berupaya untuk memberikan yg terbaik. 25. Pelayanan Sudah Baik dan makin cepat. Kami sangat mengapresiasi. Semoga semakin baik dan makin canggih di Era Digital ini. Terima kasih. 26. Sangat memuaskan, Lanjutkan.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	27. Pelayanan sudah sangat baik, hanya saja tingkatkan pelayanan dalam bahasa asing. 28. Untuk respon saat pengajuan di sistem mohon agar bisa lebih dipercepat. 29. Penyampaian informasi secara aktif ke masyarakat melalui penyuluhan perlu ditingkatkan. 30. Sudah Baik & Terima kasih pelayanan informasi. 31. Saya sangat puas dengan layanan BBPOM Denpasar, sangat ramah dan memberikan informasi dengan baik. Terima kasih banyak. 32. Sejauh ini baik. 33. Sudah diberikan flow yang cukup jelas, Terima kasih. 34. Maju Terus Pantang Mundur Demi Kelangsungan Hidup Bangsa. 35. Mohon diberikan program discount biaya untuk pelaku UMKM. 36. Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, harap terus dipertahankan agar pelayanan kepada masyarakat semakin meluas dan bermanfaat. 37. Ayo bersinergi dengan Kopitu Dpw Bali agar lebih dekat dengan Pelaku UMKM dan dampaknya ke depan akan lebih banyak UMKM yang Legal, berkualitas dan naik kelas. 38. Jaya Selalu BBPOM Denpasar. 39. Terima kasih sudah sangat membantu. 40. Agar Pelayanan lebih ditingkatkan lagi. 41. Selalu pertahankan kualitas pelayanan publik yang sangat baik dari Balai Besar POM Denpasar. 42. Pelayanan yang diberikan petugas sudah sangat responsif. 43. Sudah bagus tingkatkan lagi. 44. Bpom jika bisa memberikan buku Q&A dalam format dan situs selain yg sdh disediakan krn harus login dsb jika hendak mengakses buku tsb di bit ly, lebih baik jika buku Q&A dibagikan di situs BPOM sehingga tidak perlu login jika hendak mendownload. 45. sangat responsif. 46. Informasi yg diberikan cukup baik dan lancar. 47. Pelayanan konsultasi / pemberian informasi melalui kontak layanan/ Customer service sering nada sibuk sehingga informasi yg ingin didapat atau dikonsultasikan tertunda. perlu kiranya memperbanyak hotline service dalam rangka layanan tersebut. 48. Agar pelayanan yang diberikan tepat waktu dan baik. 49. Bagus. 50. sudah cukup baik dan respon cepat terima kasih. 51. Tetap semangat , menjadi lebih baik lagi. 52. Sangat membantu. 53. Mohon dibantu untuk pelayanan selanjutnya terima kasih. 54. Mohon lebih ketat terhadap pengawasan di pasar tradisional terkait makan yang tidak memenuhi ketentuan. 55. Pelayanan BBPOM di Denpasar sangat baik, dan membantu kami penyedia pelayanan kesehatan. 56. Lebih sering lagi diadakan sidak. 57. Semoga ke depannya terus ada sosialisasi seperti ini agar masyarakat mengetahui betapa besar efek obat yang tidak BPOM agar semua orang sehat.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	58. Semakin Ditingkatkan lagi edukasinya. 59. Semoga pelayanan lebih baik dari sebelumnya. 60. Memberikan pelayanan kesehatan secara optimal dan secara profesional. 61. Sosialisasi selama ini sudah baik, tetap dipertahankan serta lebih ditingkatkan lagi, sehingga masyarakat lebih paham tentang obat dan pangan yang baik. 62. Agar tetap dilaksanakan sosialisasi supaya masyarakat mengerti dan paham apa itu BPOM. 63. Kami sangat puas dengan adanya sosialisasi BPOM di wilayah kami dan sudah di cermati dengan sangat baik oleh masyarakat kami. 64. Secara umum pelayanan sangat memuaskan , semoga dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar lebih ok. 65. Tingkatkan terus pelayanan yang sudah sangat baik ini, saya merasa terbantu sekali. 66. Terima kasih, pelayanan berjalan lancar. Semoga ke depannya lebih baik lagi. 67. Melakukan pengecekan dan pengawasan secara berkesinambungan ,dan meningkatkan pelayanan. 68. Pelayanan kalau bisa 24 jam. 69. Pelayanan perlu perbaikan serta penyempurnaan. 70. Pelayanan dibuat lebih mudah lagi. 71. Untuk ke depan sebaiknya SPK bersama KOPITU BALI dilaksanakan secara serius dan berkesinambungan sehingga menjadi sangat bermanfaat bagi masyarakat pelaku UMKM khususnya. Mari bekerjasama secara tulus ikhlas demi membangun UMKM Indonesia. 72. Pelayanan dari segi informasi sudah sangat baik, namun perlu ditingkatkan dalam segi komunikasi di media sosial. 73. Semoga Bisa mengeducation ke seluruh masyarakat. 74. Perbanyak sosialisasi terutama bagi masyarakat desa yang terbatas akses teknologi dan informasi. 75. Kami sangat terbantu dengan staff BPOM - yang memberikan informasi mengenai apa dan bagaimana , juga mencari dimana untuk persyaratan registrasi produk kami. Terutama dengan adanya no Whatsapp, sangat membantu kami. terima kasih. 76. Semoga layanan informasi dan pengaduan bisa lebih baik lagi ke depannya.

29. Hasil SKM BBPOM di Mataram

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Mataram dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Mataram Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	20	20	19	19
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	23	25	22	24
Jumlah		**43**	**45**	**41**	**43**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 43 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Mataram terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **93,60** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **92,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Mataram mendapat kategori **A (Sangat Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Mataram tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Mataram Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	89,02	93,41	4,39
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,62	93,41	4,79
U3	Waktu Penyelesaian	90,24	91,60	1,36
U4	Biaya/Tarif	91,06	93,80	2,74
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,84	91,86	2,02
U6	Kompetensi Pelaksana	93,90	94,19	0,29
U7	Perilaku Pelaksana	93,09	95,74	2,65
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,65	95,35	4,70
U9	Sarana dan Prasarana	88,21	93,02	4,81
Nilai		**90,51**	**93,60**	**3,09**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Mataram Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	93,86	94,74	93,27	93,86	92,98	96,49	97,37	96,49	92,98	**94,67**
Layanan Informasi dan Pengaduan	93,06	92,36	90,28	93,75	90,97	92,36	94,44	94,44	93,06	**92,75**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Penyebaran informasi obat dan makanan, harus lebih luas lagi mencakup seluruh lapisan masyarakat, baik yg paham IT ataupun belum. 2. Meningkatkan kinerja agar lebih baik lagi. 3. Diharapkan sosialisasi yang lebih inten kepada pihak-pihak yg terkait utama produsen & konsumen. 4. Perkuat publikasi melalui media *online*. 5. Sudah sangat baik. semoga bisa lebih cepat dalam verifikasi. 6. Lebih meningkatkan kinerja agar ke depannya lebih baik. 7. Semoga selalu memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat. 8. Agar tetap dipertahankan pelayanan yg sudah sangat bagus dan terus ditingkatkan. 9. Semoga pelayanan yang sudah baik dapat dipertahankan dan dapat ditingkatkan.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Untuk pelayanan di BPOM Mataram, sudah sangat baik dan memuaskan. Semoga tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan untuk hal yg lainnya. Terima Kasih. 2. Sangat baik, jelas dan sesuai. 3. Terus memberikan yang terbaik untuk masyarakat melalui program program nyata untuk terus mengawasi kesehatan dan keamanan pangan. Perbanyak sosialisasi melalui media elektronik dan media sosial online. 4. Layanan diharapkan mudah diakses oleh masyarakat luas. 5. BBPOM lebih menguatkan koordinasi dengan Pemerintah Daerah bila perlu bersikap tegas kepada Pemda yang belum mengawasi secara maksimal. 6. Semoga lebih profesional. terima kasih saya sangat salut dengan pelayanannya. 7. Terkait produk pangan berbahaya akan lebih efektif jika ada tindak lanjut jika ada temuan pangan berbahaya yg beredar di tengah masyarakat. 8. Untuk dapat memudahkan penyebaran informasi ke masyarakat agar BPOM Mataram dapat menggunakan media-media yang digunakan generasi milenial dan generasi Z, agar informasi keamanan obat dan makanan diketahui oleh semua masyarakat. 9. Pelayanan sangat bagus. 10. Ditambahkan pojok layanan literasi. 11. Aturan dibuat jelas tanpa menimbulkan penafsiran yang berbeda-beda. 12. Semoga semakin meningkatkan kecepatan dalam pelayanan. 13. Aturan dibuat jelas tanpa menimbulkan penafsiran yg berbeda-beda. 14. Tambahkan inovasi baru dan selalu ditingkatkan. 15. Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Terus ditingkatkan dan terus memberikan kemudahan. Terima Kasih. 16. BPOM teruslah jaya Selalu dan senantiasa membina para pelaku usaha khususnya UMKM. 17. Dunia usaha dan Industri, membutuhkan pelayanan dengan informasi yang jelas dari prosedur awal (Dinas Perizinan Satu Atap Tingkat Kota Mataram). Dengan informasi yg jelas dan lengkap, kemudian ada dukungan penuh dari Balai POM untuk dukungan Perizinan Edar suatu produk. Terus terang kami mengalami ke lambat yang sangat serius, yang kami sendiri belum paham.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	18. Sosialisasi produk-produk ilegal perlu ditingkatkan dengan bermitra penyelenggara media-media informasi publik dan media online. Secara rutin dapat menginformasikan produk-produk yang termasuk tidak layak pakai atau berbahaya.

30. Hasil SKM BBPOM di Pontianak

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Pontianak dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Pontianak Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	17	10	16	10
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	79	25	66	24
Jumlah		**96**	**35**	**82**	**34**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 34 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Pontianak terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **90,80** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Pontianak mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Pontianak tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Pontianak Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	87,60	90,69	3,09
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,98	89,71	3,73
U3	Waktu Penyelesaian	87,80	90,69	2,89
U4	Biaya/Tarif	88,82	89,71	0,89
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,99	88,73	1,74
U6	Kompetensi Pelaksana	92,68	92,16	-0,52
U7	Perilaku Pelaksana	94,31	96,08	1,77
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,67	90,20	-1,47
U9	Sarana dan Prasarana	88,01	89,22	1,21
Nilai		**89,32**	**90,80**	**1,48**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Pontianak Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	90,00	91,67	90,00	91,67	93,33	93,33	95,00	93,33	91,67	**92,22**
Layanan Informasi dan Pengaduan	90,97	88,89	90,97	88,89	86,81	91,67	96,53	88,89	88,19	**90,20**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Waktu dalam pelayanan pengujian diberikan kelonggaran karena menyangkut hak seseorang. 2. Tingkatkan pelayanan. 3. Adakan pelatihan dan program bimbingan teknis kepada setiap pemohon pemula sebelum proses layanan dilakukan. 4. Terus memberikan pelayanan terbaik. 5. Pelayanan yang selama ini diterapkan sudah sesuai prosedur, dipertahankan lebih baik lagi ditingkatkan.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sangat puas dalam pelayanan. 2. Meja atau ruangan diperluas agar dapat memberikan pelayanan untuk tidak hanya per individu saja jadi bisa per lembaga. 3. Sudah bagus, terus dipertahankan. Dan terus sosialisasi perundangan yg baru, supaya pelaku usaha bisa menghindar kerugian akibat ketidaktahuan aturan yg berlaku, terima kasih banyak atas bantuannya. 4. Sudah sangat membantu dan profesional, pertahankan. 5. Sebaiknya sosialisasi secara langsung harus aktif dilakukan. Terutama kepada masyarakat yang belum memahami tentang kadaluarsa makanan, terutama di wilayah perbatasan Aruk. 6. Semoga ke depannya selalu menjadi garda terdepan dalam menjalankan tugas. 7. Pelayanan dan infrastruktur sudah baik dan selalu bisa mempertahankan agar memudahkan untuk ke depannya. 8. Sangat bagus dan ramah untuk terus diLanjutkan. 9. Dipertahankan dan ditingkatkan kinerja yang sudah baik ini. 10. Counter reception kehalang monitor, jadi ketika ada tamu menghalangi pandangan. 11. Harus tetap melayani dengan hati agar BBPOM pontianak selalu di hati para UMKM Pontianak. 12. Tingkatkan terus pelayanan dari BBPOM Pontianak. 13. Pelayanan sudah cukup baik, tapi kalau bisa petugas nya siap di tempat supaya tidak di tunggu-tunggu. 14. Tingkatkan terus pelayanan BBPOM Pontianak. Kalau bisa lebih sering diberikan pelatihan-pelatihan keamanan pangan melalui aplikasi zoom. 15. Pelayanan yg diberikan cukup baik, namun melihat kebutuhan masyarakat ke depan yg semakin meningkat ada baiknya kemampuan petugas dan jumlah petugas ditingkatkan.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	16. Dari segi pelayanan memuaskan untuk sarana dan prasarana sudah cukup hanya saja untuk mendapatkan hasil akhir banyak prosedur. 17. Semoga layanan uji sampel bisa gratis. 18. Kursinya ditambah. 19. Adanya sosialisasi BPOM hingga ke kabupaten/kecamatan tidak hanya di Provinsi.

31. Hasil SKM BBPOM di Palangka Raya

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Palangka Raya dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Palangka Raya Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	10	27	10	25
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	28	21	26	20
Jumlah		**38**	**48**	**36**	**45**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 45 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Palangka Raya terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,77** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **91,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Palangka Raya mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Palangka Raya tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Palangka Raya Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	88,43	90,74	2,31
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,81	90,74	0,93
U3	Waktu Penyelesaian	88,43	92,22	3,79
U4	Biaya/Tarif	88,89	91,85	2,96
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,81	91,48	1,67
U6	Kompetensi Pelaksana	90,28	93,33	3,05
U7	Perilaku Pelaksana	91,67	94,81	3,14
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,81	90,74	0,93

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U9	Sarana dan Prasarana	87,50	90,00	2,50
Nilai		**89,40**	**91,77**	**2,37**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Palangka Raya Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	92,00	92,67	93,78	94,67	95,33	93,33	94,67	91,33	91,33	**93,23**
Layanan Informasi dan Pengaduan	89,17	88,33	90,28	88,33	86,67	93,33	95,00	90,00	88,33	**89,94**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Semoga BBPOM sukses dan jaya selalu. 2. Tolong dipertahankan dan ditingkatkan lagi kinerja yang sudah bagus berjalan dan lancar ini sesuai prosedur yang berlaku. tetap semangat dalam menjalankan tugas dan selalu jaga kesehatan. 3. Agar terus dipertahankan. semoga BPOM di Palangkaraya semakin maju dan sukses dan semoga seluruh karyawan BPOM agar selama pandemi kesejahteraan karyawan ditingkatkan, semoga pemerintah memberikan perhatian yang lebih bagi BPOM karena BPOM garda terdepan. 4. Mohon bisa dipertimbangkan untuk pengiriman hasil dari pengujian bagi yang berada di luar kota/daerah. 5. Terus pertahankan apa yang sudah menjadi hal yang bagus di kantor ini. 6. Menambah jenis pemeriksaan atas ujinya.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayanannya sangat baik. 2. Sosialisasi Aplikasi BPOM kepada masyarakat perlu ditingkatkan. 3. Agar ke depannya BPOM melalui Loka POM bisa meningkatkan atau memperluas cakupan pelayanan sampai dengan seluruh Kecamatan di Kabupaten kami bersama dengan Dinas Kesehatan. 4. Semua pelayan siap - Respon cepat - Layanan ditingkatkan dan dipertahankan lagi.

32. Hasil SKM BBPOM di Banjarmasin

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Banjarmasin dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Banjarmasin Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	33	45	30	40
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	40	25	36	24
Jumlah		**73**	**70**	**66**	**64**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 64 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Banjarmasin terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,99** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Banjarmasin mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Banjarmasin tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Banjarmasin Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	87,31	90,89	3,58
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,31	92,19	4,88
U3	Waktu Penyelesaian	88,23	92,27	4,04
U4	Biaya/Tarif	89,55	91,41	1,86
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,05	91,41	2,36
U6	Kompetensi Pelaksana	90,05	93,49	3,44
U7	Perilaku Pelaksana	93,28	95,05	1,77
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,80	93,23	2,43
U9	Sarana dan Prasarana	87,06	88,02	0,96
Nilai		**89,18**	**91,99**	**2,81**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Banjarmasin Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	93,33	93,75	93,33	93,33	92,08	94,58	94,58	92,08	88,75	**92,87**
Layanan Informasi dan Pengaduan	86,81	89,58	90,51	88,19	90,28	91,67	95,83	95,14	86,81	**90,53**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Sangat bagus dalam pelayanan dan respon cepat tolong dipertahankan terima kasih. 2. Agar ke depannya waktu pengujian hasil uji lab bisa dipangkas lagi (lebih cepat) dengan prosedur yang sudah ada. 3. Agar dipertahankan untuk pelayanan masyarakat. 4. Semoga tetap dalam pelayanan prima. Melayani dan memuaskan. 5. Terus tingkatkan pelayanan kepada konsumen dan tetap mengikuti protokol kesehatan. 6. Pelayanan yang telah diberikan sangat baik, kami mengucapkan terima kasih. 7. Pelayanan sesuai dengan harapan dan tidak ada kendala. 8. Terus tingkatkan mutu pelayanan. 9. Agar dalam memudahkan prosesnya sewaktu pembayaran biaya pengujian bisa menggunakan m banking untuk memudahkan. 10. Dalam pelayanan sangat baik dan sesuai dengan ketentuan dan sopan dalam menerima tamu, serta kecepatan dalam memproses dan diberikan pelayanan dengan berikan informasi yang jelas. 11. Saran dalam Permohonan pengajuan pengujian khususnya daerah yang jaraknya Jauh bisa menggunakan sistem pengiriman PDF Pelayanan menggunakan email atau medsos untuk memudahkan pemohon terima kasih. 12. Pelayanan sangat cepat dan memuaskan dengan birokrasi pelayanan cepat aliran dan fleksibel.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayan sangat menjelaskan tentang pertanyaan yang saya berikan. 2. Baik dan mungkin semoga di tahun berikutnya ada inovasi uji laboratorium kandungan casein dan gluten.

33. Hasil SKM BBPOM di Samarinda

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Samarinda dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Samarinda Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	7	9	7	9
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	105	96	83	77
Jumlah		**112**	**105**	**90**	**86**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 86 responden menunjukkan nilai Survei

Kepuasan Masyarakat BBPOM di Samarinda terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,05** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **87,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Samarinda mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Samarinda tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Samarinda Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	82,96	86,24	3,28
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,52	85,85	2,33
U3	Waktu Penyelesaian	84,38	86,18	1,80
U4	Biaya/Tarif	82,96	87,98	5,02
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,89	86,05	2,16
U6	Kompetensi Pelaksana	87,22	88,18	0,96
U7	Perilaku Pelaksana	90,93	90,31	-0,62
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,96	88,76	0,80
U9	Sarana dan Prasarana	82,59	83,91	1,32
Nilai		**85,16**	**87,05**	**1,89**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Samarinda Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	92,59	87,04	88,89	96,30	88,89	92,59	94,44	88,89	79,63	**89,92**
Layanan Informasi dan Pengaduan	85,50	85,71	85,86	87,01	85,71	87,66	89,83	88,74	84,42	**86,72**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Pelayanan yang diberikan selama ini sangat baik, kalau bisa lebih ditingkatkan lagi. 2. Memberikan fasilitas layanan cepat/ urgent dengan penyesuaian biaya. 3. Semoga dapat mempertahankan pelayanan yang bagus dan semakin ditingkatkan. 4. Mudahan ke depannya lebih maju lagi. 5. Pelayanan sudah sangat baik, lebih ditingkatkan dan diperluas jangkauan layanan terutama untuk daerah yg tidak memiliki BPOM dan perjalanan jauh ke Kota Samarinda.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	6. Ketika pihak Kepolisian akan mengambil hasil pengujian mohon disertakan dengan BA Pemeriksaan agar yang mengambil sampel perlu bolak balik, khususnya yg dari Balikpapan, tidak perlu bolak balik Balikpapan-Samarinda, karena anggaran Kepolisian yang juga terbatas. 7. Dilengkapi lagi untuk kemampuan jenis-jenis pemeriksaannya, terima kasih. 8. Mohon agar dapat di buka Loka POM di Kabupaten Berau untuk lebih mempermudah layanan dikarenakan lokasi kami yang cukup jauh apabila harus mengantarkan sampel. 9. Mohon dipertahankan atas pelayanan pengujian karena sangat membantu kami di dalam proses penyidikan tindak pidana narkoba dengan cepat. 10. Untuk biaya uji sampel narkotika sabu sabu kalau bisa diperkecil lagi untuk biaya nya. 11. Terima kasih atas semua bimbingannya semoga sehat dan tambah sukses. 12. Proses perizinan di BPOM bagus dan terintegrasi dengan baik, tetapi untuk proses perizinan komersial di PTSP tidak terintegrasi dengan baik. saling lempar kewenangan antara PTSP provinsi dengan PTSP Kabupaten. 13. Terus berkarya dengan inovasi pelayanan publik yang terdepan dan terbaik. 14. Saya berharap untuk unit usaha kecil dipermudah syaratnya , tidak harus mewajibkan untuk tempat produksi tersendiri lagi, karena itu akan membutuhkan biaya lagi, sementara untuk biaya usaha kecil ini sudah pas pasan. 15. BPOM seharusnya lebih aktif lagi dalam hal pengendalian obat dan makanan, jangan hanya reaktif ketika ada laporan saja.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Tahun lalu kami usulkan BPOM minyak VCO sudah hampir setahun progresnya tidak ada. Mohon dikasih kejelasan waktu tunggunya berapa lama, sehingga masyarakat tidak gantung. Kemudian masyarakat bisa ketahui sejauh mana proses pengajuan BPOMnya. Tolong admin sampaikan sama Pemimpin BPOM Samarinda. 2. Permudahkan untuk membuat izin usaha jamu. Karena usaha jamu ini harus di pisah rumah produksi dan rumah tinggal Sementara saya baru memulai usaha jamu. Dan perlu biaya besar untuk membuat rumah produksi itu sendiri. 3. Terima kasih atas bantuan dan bimbingan nya dengan sabar kepada kami semoga sehat dan sukses. 4. Semoga ke depannya Balai POM bisa jauh lebih baik dengan penambahan sarana dan prasarana yg memadai. 5. Pelayanan PIC (person in charge) sangat profesional, selalu memberi arahan dan bimbingan teknis agar Pelaku usaha mendapatkan kelancaran dalam pengurusan Sertifikat BPOM. Semoga Team BPOM samarinda khususnya, bisa mempertahankan kinerja profesional yang tinggi. 6. Proses di BPOM cukup cepat dan terintegrasi dengan baik. 7. Pelayanan Balai Besar POM Samarinda sangat memegang teguh integritas, bekerja profesional, tanpa ada pungli dan imbalan. Setia mendampingi dan membimbing walau di luar jam kerja. 8. Terima kasih untuk bantuannya selama konsultasi diterima dengan baik dan penjelasan yg diberikan cukup jelas Saran & masukkan lebih banyak lagi workshop tentang perizinan dan CPOTB. 9. Sistem pelayanan selama pendampingan dalam pengerjaan CPOTB sangat baik.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	10. Meningkat akses pelayanan informasi dan pengaduan konsumen lebih baik lagi. 11. Kegiatan yang selama ini dilakukan kerjasama dengan dinas kesehatan Kab Kutai Kartanegara tetap diLanjutkan dan dilakukan monitoring. 12. Informasi terkait program BPOM Untuk UMKM dapat di update setiap bulan Untuk menunjang kelengkapan dan kesiapan pelaku usaha. 13. Tingkatkan personal dalam komunikasi. 14. Semoga pelayanan sekarang ke depannya bisa lebih cermat cepat teliti. 15. Semoga Pelayanan Prima oleh BBPOM Samarinda dapat menjadi teladan bagi instansi lainnya. 16. Semoga lebih mudah proses pendaftaran produk. Tidak rumit. Dan tidak memangkas biaya besar. 17. Pelayanan sudah cukup baik, ramah dan sopan semoga bisa dipertahankan dan ke depannya semoga bisa lebih memudahkan para UMKM untuk mendaftarkan produk produknya ke Badan POM. 18. Mohon ada kantor perwakilan pelayanan BPOM ada di setiap Kabupaten kota untuk mempermudah pelayanan. 19. Standar Operasional Prosedur, sudah dijalan dengan sangat baik, dengan demikian diharapkan untuk dapat dipertahankan dan lebih disempurnakan. SDM sangat kompeten dan sarana penunjang sangat mencukupi. 20. Pelayanan bagian Design Rumah Produksi agak lambat, Susah di hubungi, dan sampai lebih dari seminggu saya diminta bagian administrasi untuk melakukan kontak pada bagian Design Rumah produksi, namun tidak mendapat jawaban mengenai kapan saya mendapatkan design rumah produksi sesuai standarisasi BPOM. Setidaknya staff design bisa memberikan jawaban. 21. BBPOM Samarinda agar bisa memperhatikan post market 1. sarana pelayanan kefarmasian terkait penyimpanan obat 2. masih dijumpai obat yg diperdagangkan selain di sarana pelayanan kefarmasian maju terus BBPOM Samarinda jaga Safety, Efficacy, Quality obat dan makanan yg beredar di Kaltim terima kasih. 22. Memberikan informasi sangat jelas terkait prosedur izin edar kosmetik. 23. Tetap meningkatkan kerjasama yang kondusif dengan dinas kesehatan di segala nya pelayanan kesehatan.

34. Hasil SKM BBPOM di Manado

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Manado dilakukan terhadap 5 (lima) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Manado Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	93	17	75	16
2	SKI/SKE	2	1	2	1
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	96	33	77	30
4	Rekomendasi PSB dalam Rangka Registrasi Produk OM	-	9	-	9
5	Rekomendasi Pemeriksaan Sarana PBF dalam Rangka Sertifikasi CDOB	-	2	-	2
Jumlah		**191**	**62**	**154**	**58**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 58 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Manado terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **94,76** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Manado mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Manado tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Manado Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	87,55	93,10	5,55
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,12	92,53	5,41
U3	Waktu Penyelesaian	87,63	94,83	7,20
U4	Biaya/Tarif	88,64	95,98	7,34
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,99	95,40	7,41
U6	Kompetensi Pelaksana	89,50	95,11	5,61
U7	Perilaku Pelaksana	90,48	97,41	6,93
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,53	95,11	6,58
U9	Sarana dan Prasarana	85,61	93,39	7,78
Nilai		**88,12**	**94,76**	**6,64**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Manado Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	92,71	93,75	95,14	96,88	95,83	92,71	98,96	94,79	93,75	**94,95**
SKI/SKE	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	**100,00**

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Layanan Informasi dan Pengaduan	95,00	93,33	96,11	97,78	95,56	97,22	97,78	96,67	94,44	**95,99**
Rekomendasi PSB dalam Rangka Registrasi Produk OM	88,89	88,89	92,59	88,89	94,44	92,59	94,44	92,59	92,59	**91,77**
Rekomendasi Pemeriksaan Sarana PBF dalam Rangka Sertifikasi CDOB	83,33	83,33	80,56	91,67	91,67	91,67	91,67	83,33	75,00	**85,80**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Dalam pelayanan sangat baik dan sesuai dengan aturan/ketentuan yang berlaku. 2. Saran dan masukan saya, kiranya ke depan dapat diadakan loket khusus untuk pembayaran PNBP di kantor BBPOM agar dapat mempermudah dalam pembayaran PNBP untuk uji barang bukti. 3. Sangat Sesuai dan sangat memuaskan. 4. Lebih sering dilakukan layanan helpdesk biar kami bisa lebih paham dan cepat keluar izin edarnya. 5. Maju terus, pelayanannya sangat memuaskan
SKI/SKE	Pertahankan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Lebih ditingkatkan. 2. Pelayanan telah sangat baik, harus dipertahankan. 3. Semoga pelaku usaha obat tradisional UMKM selalu dibimbing dan didukung. 4. Pelayanan sangat memuaskan agar dapat dipertahankan. 5. Nomor telepon yang bisa langsung dihubungi publik. 6. Pelayanan dan sarana sangat memuaskan. 7. Permintaan informasi memuaskan dan diberikan nomor balai untuk dapat bertanya di lain waktu. 8. Untuk saran mengenai pengujian penelitian untuk biaya sebaiknya disesuaikan dengan profesi. Terima kasih. 9. Tetap mempertahankan integritas dalam pelayanan
Rekomendasi PSB dalam Rangka Registrasi Produk OM	1. Semoga prestasi terbaik dalam pelayanan masyarakat dapat dipertahankan atau ditingkatkan. Terima kasih. 2. Untuk pemeriksaan laboratorium diperlengkap agar tidak lagi repot-repot dilakukan di luar daerah.
Rekomendasi Pemeriksaan Sarana PBF dalam Rangka Sertifikasi CDOB	1. Pelayanan yang sudah baik wajib dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi. 2. Tetap mempertahankan pelayanan yang baik dan tetap berintegritas.

35. Hasil SKM BBPOM di Makassar

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Makassar dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Makassar Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	10	10	10	10
2	SKI/SKE	3	3	3	3
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	151	152	109	109
Jumlah		**164**	**165**	**122**	**122**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 122 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Makassar terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,04** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Makassar mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Makassar tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Makassar Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	92,08	89,07	-3,01
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,26	90,16	-1,10
U3	Waktu Penyelesaian	93,85	92,30	-1,55
U4	Biaya/Tarif	92,08	92,49	0,41
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,03	90,71	-2,32
U6	Kompetensi Pelaksana	94,95	94,40	-0,55
U7	Perilaku Pelaksana	96,31	95,90	-0,41
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,40	93,31	-1,09
U9	Sarana dan Prasarana	91,80	90,03	-1,77
Nilai		**93,31**	**92,04**	**-1,27**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Makassar Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	93,33	90,00	89,44	93,33	90,00	95,00	95,00	91,67	88,33	**91,79**
SKI/SKE	88,89	100,00	90,74	94,44	94,44	94,44	94,44	94,44	88,89	**93,42**
Layanan Informasi dan Pengaduan	88,69	89,91	92,61	92,35	90,67	94,34	96,02	93,43	90,21	**92,03**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Pelayanan Baik, Dipertahankan. 2. Informasi dan pelayanan cukup jelas. 3. Di mohon agar dalam pengujian produk tidak membutuhkan waktu lama sehingga mempercepat alur proses pada sistem asrot nantinya. 4. Biaya pengurusan BPOM perlu ada perinciannya dan disampaikan secara umum. 5. Pelayanan yang cepat dan respon petugas terhadap konsumen dipertahankan. 6. Pelayanannya sudah sangat bagus, pertahankan yang sudah ada dan jangan lupa tetap berinovasi dalam berbagai acara seminar yang bermutu. 7. Terima kasih dukungan dan kerjasamanya selama ini.
SKI/SKE	1. Lebih dibantu dan dimudahkan untuk pemula apalagi yang masih UMKM. 2. Semoga jam pelayanan bisa ditambahkan dan kualitas pelayanan ditingkatkan lagi. 3. sampai saat ini kami dilayani dengan baik dan cukup cepat.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayanan semakin baik, bersinergi dengan kemajuan UMKM. 2. Pelayanan sangat ramah dan informatif. 3. Pelayanan yg diberikan cukup memuaskan semoga di hari berikutnya kami bisa dilibatkan dan dibantu. Dalam pemeriksaan sampel untuk PIRT dimudahkan atau dibebaskan dalam pembiayaan atau pemeriksaan sampel. 4. Semoga ke depannya kualitas pelayanan semakin meningkat. 5. Tingkatkan dan dekatkan diri anda dengan konsumen, karena dari konsumen anda bisa tau apa keluhan yg didapatkan oleh konsumen. 6. Sosialisasi ke masyarakat mengenai sistem pelayanan lebih ditingkatkan. 7. Terus berinovasi demi pelayanan yang terbaik. 8. Terhadap pelayanan, kami merasa puas dan semoga bisa dipertahankan. Terima kasih. 9. Peran penting BPOM kami memohon tingkatkan koordinasi kab/kota agar memudahkan pengawasan dalam bidang makanan. 10. Pelayanan saat ini sangat bagus, pertahankan dan tetap berikan pelayanan yang TOP, seminar tentang produk pangan yang bermutu harus sering juga dilakukan untuk memberikan informasi bagi para pengusaha obat dan makanan. 11. Maju terus BBPOM Makassar semoga tambah baik dan bisa mempertahankan sesuatu yg sudah diraih. 12. Terima kasih atas bimbingannya, semoga urusan perusahaan kami bisa lancar. 13. Sosialisasi tentang makanan untuk mendapatkan label BPOM perlu ditingkatkan. 14. Semoga badan BPOM menjadi lebih baik dan dapat mengawasi dan menguji makanan yang layak. 15. Banyak produk berkualitas tapi para pelaku usaha masih banyak tidak mau mengurus BPOM karena kurangnya info dan masih beranggapan mengurus BPOM mahal. Jadi diperlukan sosialisasi publik khususnya pelaku usaha produk dimana akan merugikan mereka sendiri kalau tidak mengurus BPOM. 16. Informasi yang didapatkan sangat lengkap dan sangat puas.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	17. Saran agar kiranya petugas BPOM menyediakan brosur print out untuk denah agar denah sesuai dengan yang digambarkan. 18. Tingkatkan pelayanan juga integritas. 19. Perlu adanya sosialisasi informasi IKM tentang biaya pengecekan sarana. 20. Sangat memuaskan pada pemberian informasi karena petugas sangat memahami baik dari segi regulasi serta teknis pelaksanaan serta wewenang masing-masing instansi. 21. Peningkatan dan evaluasi terus ditingkatkan seiring perkembangan kemajuan jaman dan teknologi. 22. Pelayanan yg cepat akan memudahkan user untuk cepat mendapatkan sertifikat sehingga bs memudahkan dlm penjualan dan keamanan produk. 23. Pemberian informasi kepada konsumen sangat jelas. Semoga dapat dipertahankan. 24. Harap Kualitas pelayanan dapat dipertahankan. 25. Saran semoga bisa menyediakan laboratorium untuk pengetes kandungan keaslian madu. 26. Balai POM selayaknya mempunyai laboratorium yang memeriksa kandungan produk yang dilaporkan oleh konsumen, bukan hanya sekedar menginformasikan terdaftar atau tidaknya produk dimaksud.

36. Hasil SKM BBPOM di Jayapura

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai Besar POM di Jayapura dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BBPOM di Jayapura Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	50	25	44	24
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	19	18	18	17
Jumlah		**69**	**43**	**62**	**41**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 41 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Jayapura terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,76** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **89,50.** Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan BBPOM di Jayapura mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada BBPOM di Jayapura tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Jayapura Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	88,17	91,46	3,29
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,37	90,65	3,28
U3	Waktu Penyelesaian	87,37	90,92	3,55
U4	Biaya/Tarif	87,37	91,87	4,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,83	90,24	3,41
U6	Kompetensi Pelaksana	90,59	91,87	1,28
U7	Perilaku Pelaksana	91,40	95,12	3,72
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,52	92,28	2,76
U9	Sarana dan Prasarana	85,22	91,46	6,24
Nilai		**88,20**	**91,76**	**3,56**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BBPOM di Jayapura Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	97,22	96,53	95,37	96,53	94,44	95,83	97,92	96,53	96,53	**96,32**
Layanan Informasi dan Pengaduan	83,33	82,35	84,64	85,29	84,31	86,27	91,18	86,27	84,31	**85,33**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Jayapura sudah sesuai dengan SOP; 2. Tetap dipertahankan dengan apa yang sudah berjalan dengan baik. Terima kasih; 3. Sempurna; 4. Tingkatkan kinerja dalam pelayanan; 5. Pertahankan pelayanannya; 6. Terima kasih atas pelayanan dari BBPOM Jayapura, semoga ke depannya lebih baik lagi; 7. Ucapan terima kasih dari kami mewakili instansi karena BPOM sudah memberikan pelayanan terbaik; 8. Pelayanan yang dilaksanakan memenuhi kriteria memuaskan, perlu dipertahankan /ditingkatkan; 9. Petugas ke depan nya memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan tanpa indikasi kecurangan.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Mencetak informasi berupa pamflet terkait tata cara alur izin produk, surat keterangan dan lain-lain agar lebih mudah di pahami;

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	2. Proses pengurusan izin untuk masyarakat di permudah dan fleksibel menyesuaikan kondisi daerah; 3. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Terima kasih atas fast responnya; 4. Saran saya tetap komitmen atas pekerjaan saat ini,diembankan, dan harus hargai itu, dan kerja sesuai prosedur kerja. Terima kasih banyak; 5. Terus memberikan yang terbaik untuk masyarakat; 6. Pelayanan yang dilaksanakan memenuhi kriteria memuaskan, perlu dipertahankan / ditingkatkan; 7. Pertahankan kualitas kinerja BBPOM di setiap bagian; 8. Tetap semangat dan jaga mutu pelayanan; 9. Saran saya tetap komitmen atas pekerjaan saat ini, diembankan, dan harus hargai itu, dan kerja sesuai prosedur kerja, Terima kasih banyak; 10. Terus memberikan yang terbaik untuk masyarakat.

37. Hasil SKM BPOM di Jambi

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai POM di Jambi dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Jambi Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	93	30	75	28
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	51	40	45	36
Jumlah		**144**	**70**	**120**	**64**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 64 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Jambi terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,28** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **88,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Jambi mendapat kategori **A (Sangat Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Jambi tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Jambi Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	85,69	93,23	7,54
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,53	92,19	5,66
U3	Waktu Penyelesaian	85,46	92,01	6,55

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U4	Biaya/Tarif	86,11	91,67	5,56
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,69	92,45	6,76
U6	Kompetensi Pelaksana	86,39	93,49	7,10
U7	Perilaku Pelaksana	86,53	93,75	7,22
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,53	91,41	4,88
U9	Sarana dan Prasarana	85,28	90,36	5,08
Nilai		**86,02**	**92,28**	**6,26**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Jambi Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	93,45	93,45	92,06	91,07	92,86	93,45	94,64	92,26	89,88	**92,57**
Layanan Informasi dan Pengaduan	93,06	91,20	91,98	92,13	92,13	93,52	93,06	90,74	90,74	**92,06**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Sangat puas dengan pelayanan 2. Pelayanan sangat memuaskan 3. Pelayanan selama ini cukup baik dan untuk hasil uji bb narkotika supaya diberitahukan kepada penyidik hasilnya secara lisan untuk mengetahui hasil uji positif atau negatif 4. Usaha baik di dalam pelayanan . Pertahankan dan tingkatkan terima kasih 5. Jika boleh pembayaran untuk biaya uji langsung disediakan di BPOM sehingga tidak bolak balik 6. Tambahkan kantor layanan sampai ke daerah. Terima kasih 7. Waktu penyelesaian pelayanan disesuaikan dengan ketentuan di sop 8. Perkuat info publik melalui medsos dan tetap pertahankan independensi 9. Usulan sertifikat pengujian dalam bentuk soft copy 10. Semoga BPOM jambi bisa terus berinovatif dalam memberikan pelayanan sehingga tamu menjadi lebih nyaman saat ingin berkunjung 11. petugas pelayanan sangat handal dalam memberikan informasi kepada tamu sehingga pertanyaan yang diajukan dapat dimengerti dengan jelas 12. pelayanan untuk sample pihak kepolisian sudah sangai baik, petugas pelayanan juga ramah kepada tamu 13. petugas loket pelayanan dan team infokom sangat jelas saat memberikan informasi terkait produk yang akan diuji 14. Sudah baik, tingkatkan lagi pelayanannya agar lebih baik lagi ke depan 15. Pelayanannya ramah, pertahankan 16. Harap saat kunjungan lapangan dipercepat 17. Pelayannya sudah sangat baik. Dipertahankan dalam menyambut tamu

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	18. Ke depannya semoga bisa mendaftarkan pengujian barang bukti secara online 19. Pelayanan sudah cukup baik semoga BPOM sukses selalu dalam memberikan informasi 20. Semoga proses pengujian bisa lebih cepat 21. Semoga hasil lebih cepat keluar 22. Selalu memberikan pelayanan yang baik dari hari ke hari ya 23. Layanannya sudah cukup baik, Lanjutkan ya BPOM 24. Selalu memberi yang terbaik untuk masyarakat 25. Semoga ke depannya hasil pengujian semakin lebih cepat 26. Agar ke depannya hasil uji bisa lebih cepat 27. Pelayanannya ramah, tetap seperti itu ya 28. Kalau bisa hasil ujinya lebih cepat lagi
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayanan sudah baik 2. BPOM lebih sukses lagi dan dapat mengembangkanbanyak kegiatan lagi di masyarkat 3. sosialisasi ke masyarakat pelaku UMKM dalam mendaftarkan produk menjadi MD, karena masih banyak masyarakat yg berfikir bahwa pendaftaran MD itu sulit atau rumit proses nya, padahal dari BPOM sendiri sudah lebih banyak memberikan kemudahan pelayanan. 4. Untuk lebih memudahkan pelayanan publik, ada baiknya lebih meningkatkan sistem informasi teknologi elektronik 5. Sejauh ini sudah sangat baik dalam segi pelayanan 6. Sangat baik dan ramah 7. Meningkatkan pelayanan agar mempermudah sarana dalam mendapatkan informasi 8. Pelayanan dapat dipertahankan 9. Semoga pelayanan terbaik dipertahankan 10. Semoga pelayanan terbaik dipertahankan Semoga pelayanan terbaik dipertahankan 11. Pelayanan ramah sampai ditawari minum. Pertahankan ya 12. Tingkatkan lagi pelayanannya 13. Semoga BPOM semakin baik dalam mengawasi peredaran obat dan makanan di provinsi jambi 14. Kalau bisa kaca akriliknya agak dimundurkan agar ada tempat menulis 15. Semoga bisa lebih dipermudah untuk syarat izin edar 16. Diharapkan dilakukan sosialisasi UMKM mengenai perizinan produk 17. Ruangannya nyaman semoga lebih baik lagi 18. Penjelasannya mudah dimengerti semoga lebih baik lagi 19. Agar pelayanan lebih ditingkatkan terus 20. Semoga ditingkatkan dan dipertahankan terus pelayanannya 21. Pertahankan keramahan pelayanannya 22. Semoga pelayanan terbaik dipertahankan 23. Jika ada lebih banyak sosialisasi akan lebih baik 24. Semoga ke depannya BPOM semakin baik dan semakin baik lagi 25. Terima kasih, informasinya bermanfaat 26. Teruskan peningkatan layanan BPOM ke depan 27. Semakin ditingkatkan lagi layanan terhadap masyarakat 28. Kinerja balai pom jambi sangat baik

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	29. Fasilitas lengkap, sopan, dan ramah 30. Tingkatkan terus layanannya BPOM Jambi 31. Terus memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat

38. Hasil SKM BPOM di Bengkulu

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai POM di Bengkulu dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Bengkulu Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	100	10	80	10
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	30	46	28	41
Jumlah		**130**	**56**	**108**	**51**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 51 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Bengkulu terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar 90,53 di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu 94,00. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Bengkulu mendapat kategori A (Sangat Baik). Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Bengkulu tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Bengkulu Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	93,67	90,20	-3,47
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,83	90,20	-3,63
U3	Waktu Penyelesaian	92,95	90,63	-2,32
U4	Biaya/Tarif	93,83	90,52	-3,31
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,75	90,52	-2,23
U6	Kompetensi Pelaksana	88,89	90,85	1,96
U7	Perilaku Pelaksana	93,21	91,83	-1,38
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,51	90,85	-0,66
U9	Sarana dan Prasarana	88,58	89,22	0,64
Nilai		**92,14**	**90,53**	**-1,61**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Bengkulu Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	93,33	93,33	92,22	93,33	91,67	93,33	91,67	91,67	91,67	**92,47**
Layanan Informasi dan Pengaduan	89,43	89,43	90,24	89,84	90,24	90,24	91,87	90,65	88,62	**90,06**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	-
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Semoga semakin maju; 2. Semoga sarpras bisa lebih lengkap lagi; 3. Semoga semakin baik untuk ke depannya; 4. Semoga ke depan semakin jaya; 5. Semoga ke depannya Balai POM tetap menjaga dan mengawasi keamanan obat, makanan, dll dari hal-hal yang berbahaya dengan lebih ketat lagi.

39. Hasil SKM BPOM di Batam

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai POM di Batam dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Batam Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	3	5	3	5
2	SKI/SKE	17	12	16	12
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	95	72	76	61
Jumlah		**115**	**89**	**95**	**78**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 78 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Batam terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,23** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **88,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Batam mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai

Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Batam tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Batam Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	82,26	86,32	4,06
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,81	87,18	4,37
U3	Waktu Penyelesaian	87,02	88,32	1,30
U4	Biaya/Tarif	86,67	88,89	2,22
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,74	87,39	2,65
U6	Kompetensi Pelaksana	88,77	88,68	-0,09
U7	Perilaku Pelaksana	92,46	90,81	-1,65
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,82	89,53	-0,29
U9	Sarana dan Prasarana	85,61	86,97	1,36
Nilai		**86,69**	**88,23**	**1,54**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Batam Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	90,00	93,33	88,89	86,67	90,00	90,00	93,33	86,67	90,00	**89,88**
SKI/SKE	87,50	87,50	88,89	90,28	86,11	86,11	87,50	87,50	83,33	**87,19**
Layanan Informasi dan Pengaduan	85,79	86,61	88,16	88,80	87,43	89,07	91,26	90,16	87,43	**88,30**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Pertahankan pelayanan yang sudah excellent; 2. Pelayanan sudah baik; 3. Senantiasa meningkatkan segala jenis pelayanan tanpa ada diskriminasii dan pungli.
SKI/SKE	1. Saran jika *health certificate* telah terbit bisa dikirimkan *softcopy* (scan) kepada kami. Dikarenakan jarak yang cukup jauh untuk mengambil nya (Bintan-Batam). Juga mohon diperbaiki untuk system di bagian penambahan dokumen pelengkap , sering terjadi error. Dimana dokumen yang kami masukkan (attach) ketika di preview tidak bisa/ error. Terima Kasih kepada petugas BPOM Batam yang telah Baik dalam hal pelayanan maupun transparansi tanpa ada pungutan liar/biaya lainnya; 2. Kesimpulan semua pelayanan cukup baik;

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	3. Semoga pelayanan nya yang dipertahankan dan mungkin bisa ditingkatkan lagi; 4. Sudah sangat baik, semoga bisa dipertahankan terus; 5. Semoga ke depannya sistem bisa mencantumkan nama petugas yang mengerjakan jika sertifikat perlu diperbaiki, untuk memudahkan pihak yang mengajukan bisa menghubungi petugas terkait apabila ada yg kurang jelas, terima kasih; 6. Mohon dipertahankan kinerja yang sudah baik ini;
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Kantor cukup jauh dari pusat kota, mohon buka layanan di pusat kota/ pemerintahan 2. Tetap pertahankan yg sudah ada, dan berkembang terus. 3. Pelayanan sudah sangat bagus. untuk UMKM agar ditambah jatah uji sampel gratisnya, saat ini hanya dapat jatah gratis uji 1 sampel, sementara biaya ujinya lumayan mahal. 4. Untuk pembuatan dan Persyaratan BPOM mungkin bisa diintegrasikan kedalam aplikasi untuk membantu umk dan UMKM menjadi lebih jelas dalam prosedur pengajuannya 5. Layanan yang sangat bagus, semoga tetap menjaga integritas layanan terhadap konsumen 6. a) Proses SOS lebih dipercepat dan apabila ada tanggapan mengenai kekurangan dokumen atau revisi dokumen diinformasikan secara details dan jelas ke konsumen; b) Peningkatan kesiagaan jalur telfon, karena kadang ada pertanyaan yang memerlukan interaksi dimana konsultasi via email kurang memadai. c) Aplikasi perlu dibuat lebih simple agar lebih dipahami oleh masyarakat guna mempermudah setiap individu dlm mengurus surat izin yang ingin diajukan. d) Dalam mekanisme pelayanan sangat baik. 7. Semoga pelayanan ke depan semakin ditingkatkan lag; 8. Pelayanan sudah sangat bagus dan Terus ditingkatkan lagi. Sukses selalu BPOM; 9. Pertahankan kinerja baiknya. Terima kasih BPOM; 10. Ke depannya BPOM Batam semakin meningkatkan pelayanan ke masyarakat tanpa pandang bulu; 11. Buka tempat layanan yang lebih dekat; 12. Waktu pelayanan dipercepat, jika ada berkas yang kurang/harus diperbaiki segera diinformasikan; 13. Sudah baik dan semoga menjadi lebih baik lagi; 14. Terima kasih pelayanannya, agar bisa ditingkatkan lagi; 15. Sudah sangat bagus dan cepat; 16. Untuk pendaftaran produk terutama sertifikat analysis untuk masing-masing produk kurang lengkap sehingga menyulitkan applicant. Diperlukan panduan contoh untuk produk A sertifikat analisis yang dibutuhkan apa saja. sehingga memudahkan yang mengajukan permohonan dapat mempersiapkan dengan benar dan sesuai dengan yang dibutuhkan; 17. Pelayanan dan respon dari Pelayanan BPOM sangat memuaskan sehingga apa yang ingin diketahui semuanya terjawab; 18. Pelayanan BPOM batam sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan sangat mempermudah masyarakat dalam pengurusan layanan; 19. Sangat membantu; 20. Petugas sudah baik dalam melayani;

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	21. Terima kasih untuk pelayanan yang ramah dan memberi info yang jelas; 22. Pelayanannya sudah bagus untuk mengarahkan dan menjawab pertanyaan yang belum saya pahami; 23. Sangat terbantu dengan informasi yang disampaikan; 24. Pelayanan cukup memuaskan; 25. Sangat memuaskan. good job BPOM. Terima kasih; 26. Untuk wilayah batam ada pembukaan cabang di daerah yang dekat dengan kota; 27. Kiranya untuk proses perizinan khususnya UMKM diberikan kebijakan khusus mengingat banyaknya keterbatasan; 28. Tetap pertahankan yang baik dan berinovasi. Terima kasih; 29. Proses perbaikan alat untuk pengujian agar dipercepat; 30. Kantornya terlalu jauh berada di nongsa; 31. Sehat dan bisa pertahankan kinerja.

40. Hasil SKM BPOM di Kupang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai POM di Kupang dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Kupang Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	60	47	52	42
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	32	95	30	76
Jumlah		**92**	**142**	**82**	**118**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 118 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Kupang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,99** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **89,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Kupang mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Kupang tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Kupang Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	83,13	89,12	5,99
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,55	89,41	4,86
U3	Waktu Penyelesaian	86,25	90,02	3,77

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U4	Biaya/Tarif	86,99	89,69	2,70
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,38	88,42	2,04
U6	Kompetensi Pelaksana	89,02	90,82	1,80
U7	Perilaku Pelaksana	92,68	93,50	0,82
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,62	91,53	2,91
U9	Sarana dan Prasarana	85,57	87,43	1,86
Nilai		**87,02**	**89,99**	**2,97**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Kupang Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	87,70	86,51	88,10	89,68	87,30	87,70	90,08	88,49	86,11	**87,96**
Layanan Informasi dan Pengaduan	89,91	91,01	91,08	89,69	89,04	92,54	95,39	93,20	88,16	**91,11**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Tingkatkan dan pertahankan terus prestasi yg sudah ada; 2. Lebih banyak buat kegiatan BPOM ya, Karena itu menambah ilmu kami; 3. Ditingkatkan kembali pelayanan publiknya dan juga inovasi dalam pelayanan publik di BPOM Kupang; 4. Pertahankan pelayanan yang diberikan; 5. Terus berubah menjadi lebih baik setiap hari; 6. Pertahankan yang sudah ada; 7. Semoga informasi biaya pengujian yang diberikan lebih pasti; 8. Mempertahankan kinerja yang sudah baik; 9. Lebih baik lagi dalam tahun ke depan, karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai standar; 10. Pelayanan cukup memuaskan Persyaratan lebih diperlukan untuk UMKM; 11. Pelayanan sudah sangat baik; 12. Lebih ditingkatkan pelayanan pada kami dan tetap dijaga lebih baik; 13. Kami berharap kemudahan dan pelayanan yg sudah sangat baik bisa tetap dipertahankan; 14. Pelayanannya sangat menyenangkan; 15. Selama pengunjungan pengujian dari BPOM Sudah sangat bagus, Semoga terus dipertahankan.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Terhadap kasus pelaporan yang sudah disampaikan kepala bagian pengaduan mohon konfirmasi kembali tahapan proses penyelidikan

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	kasus sudah sampai pada setiap tahapan, agar kami tahu bahwa pengaduan kami di proses secara baik. Amin; 2. Pertahankan yang sudah ada. Pelayanan sangat baik dan memuaskan; 3. Pelayanan BPOM sudah sangat memuaskan; 4. Pelayanan cepat dan cepat dalam menjawab setiap konsultasi harus tetap dipertahankan; 5. Badan POM diharapkan berfungsi sebagai Pembina pada saat datang ke apotek. Kami mohon jg adanya berbagai informasi terkait layanan BPOM dilaksanakan Webinar dan mengundang kami sebagai wilayah binaan BPOM, terima kasih dan Sukses untuk BPOM, jaya selalu; 6. Layanan pengaduan cukup memuaskan; 7. Tetap jaga mutu akurasi kecepatan dan kesabaran; 8. Mohon kebijakannya dalam hal SP asli dan faktu asli. Saat ini jaman digital dan online, jadi tidak harus SP asli itu dan faktur asli jadi satu temuan yang membuat citra suatu PBF menurun, terima kasih; 9. Pelayanan & Respon BPOM Kupang sangat memuaskan, waktu pelayanan perlu ditingkatkan; 10. a) Ruangan tamu/resepsionis kurang besar, harus dikasih lebar lagi dan ada space yang cukup untuk konsumen disabilitas termasuk kamar mandi juga harus ada yang khusus untuk penyandang disabilitas. b) Perlu adanya sarana informasi di ruangan resepsionis berupa TV kalau bisa yang besar sehingga konsumen bisa mendapatkan informasi terkait kegiatan dan produk obat, obat tradisional, makanan dan minuman yg palsu, tidak memenuhi standar, jajanan yang sehat bagi anak dan juga obat palsu/ilegal. Terima kasih. 11. Semakin ditingkatkan Pelayanannya; 12. Pertahankan pelayanan yang go publik; 13. Terima kasih atas informasinya, terus tingkatkan pelayanan yang sudah baik ini; 14. Parameter Uji yang belum tersedia, harap ke depannya bisa dilayani; 15. Tetap pada prosedur yang berlaku; 16. Terus dampingi UMKM agar paham dalam hal registrasi. Tetap setia dan semangat. Terima kasih; 17. Lokasi tempat pelayanan kurang strategis; 18. Terima kasih buat pelayanan petugas BPOM yang telah hadir dan memantau kami memberikan masukan, saran dan perbaikan atas usaha yang kami kerjakan, harapan kami BPOM terus mendampingi kami untuk peningkatan mutu sehingga kami bisa mampu bersaing dalam pasar Nasional maupun Internasional; 19. Pelayanan BPOM pada masa sekarang sangat bagus dan saya harapkan semoga pelayanan ini terus dikembangkan.

41. Hasil SKM BPOM di Palu

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai POM di Palu dilakukan terhadap 3 (tiga) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Palu Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	63	20	54	19
2	SKI/SKE	-	1	-	1
3	Layanan Informasi dan Pengaduan	19	43	18	39
Jumlah		**82**	**64**	**72**	**59**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 59 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Palu terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **90,98** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **91,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Palu mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Palu tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Palu Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	87,73	89,83	2,10
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,66	91,81	3,15
U3	Waktu Penyelesaian	88,50	90,87	2,37
U4	Biaya/Tarif	88,19	93,50	5,31
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,12	92,09	2,97
U6	Kompetensi Pelaksana	89,81	91,53	1,72
U7	Perilaku Pelaksana	92,13	91,53	-0,60
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,51	88,42	-2,09
U9	Sarana dan Prasarana	87,04	89,27	2,23
Nilai		**89,08**	**90,98**	**1,90**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Palu Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	89,47	90,35	88,60	91,23	90,35	92,98	90,35	90,35	89,47	**90,35**
SKI/SKE	83,33	83,33	100,00	83,33	83,33	100,00	100,00	83,33	83,33	**88,89**
Layanan Informasi dan Pengaduan	90,17	92,74	91,74	94,87	93,16	90,6	91,88	87,61	89,32	**91,34**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Mohon semua pelayanan dipercepat jangan sampai menunda-nunda dan tolong dimudahkan; 2. Semoga makin sukses ke depannya, Terima kasih; 3. Terima Kasih atas pelayanannya, tingkatkan kualitas pelayanannya ya; 4. Semoga ke depannya lebih baik lagi; 5. Pertahankan cara pelayanan yang baik; 6. Tersedia aplikasi yg dapat terkait informasi pengujian secara online; 7. Pelayanan mantap dan konsisten dalam hal pelayanan yang baik.
SKI/SKE	Cukup memuaskan dalam pelayanan.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sangat memuaskan, terima kasih; 2. Terima kasih banyak untuk Pak Jamal atas bantuannya dan konsultasi awal yang sangat membantu kami; 3. Pelayanan sangat baik untuk selalu dipertahankan; 4. Sangat baik pelayanannya; 5. Pelayanan sangat baik; 6. Pelayanan sangat baik dan tetap dipertahankan atau lebih ditingkatkan; 7. Semoga bisa lebih maju saja; 8. Kanal informasi perlu ditingkatkan; 9. Pengurusan izin edar semoga dipermudah; 10. Semakin baik semakin terdepan; 11. Lapangan parkir yang sedikit membingungkan; 12. Membutuhkan info yang lebih cepat; 13. Lebih bagus lagi ke depannya; 14. Semoga alur informasi lebih cepat tersampaikan; 15. Pengawasan lebih ke ranah online market; 16. Semangat selalu BPOM; 17. Penyampaian informasi kepada masyarakat lebih ditingkatkan, terima kasih; 18. Semoga perizinan usaha lebih mudah;

42. Hasil SKM BPOM di Kendari

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai POM di Kendari dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Kendari Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	9	29	9	27
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	70	85	59	70
Jumlah		**79**	**114**	**68**	**97**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 97 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Kendari terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **90,25** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **90,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Kendari mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Kendari tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Kendari Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	85,54	89,18	3,64
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,25	89,69	2,44
U3	Waktu Penyelesaian	87,58	88,72	1,14
U4	Biaya/Tarif	89,22	89,00	-0,22
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,24	90,03	1,79
U6	Kompetensi Pelaksana	89,71	92,61	2,90
U7	Perilaku Pelaksana	93,38	94,16	0,78
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,71	91,41	1,70
U9	Sarana dan Prasarana	86,27	87,46	1,19
Nilai		**88,54**	**90,25**	**1,71**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Kendari Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	89,51	89,51	88,48	88,89	90,12	92,59	94,44	91,36	88,27	**90,35**
Layanan Informasi dan Pengaduan	89,05	89,76	88,81	89,05	90,00	92,62	94,05	91,43	87,14	**90,21**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Lebih meningkatkan pelayanan dan kerjasama dengan instansi terkait; 2. Agar tetap berkomitmen dan memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan SOPnya; 3. Sebaiknya BPOM Sultra mempunyai tempat uji lab yang sudah bersertifikasi; 4. Semoga tim petugas selalu sopan,dan ramah jangan putus asa untuk tetap saling membantu satu sama lain terima kasih; 5. a) Tetap memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat terutama pelaku pelaku usaha yang hendak berurusan dengan pihak BPOM. b) Tetap konsisten memberikan pelayanan, sarana dan prasarana yang tersedia terhadap masyarakat; 6. Kualitas pelayanan publik harus diperhatikan dengan sebaik-baiknya, karena pelayanan bagi konsumen sangat penting; 7. Waktu proses pengujian dipersingkat; 8. Pelayanan memuaskan; 9. Semoga Semakin Baik Untuk Selanjutnya.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sangat Baik dan Memuaskan, Terima Kasih; 2. Cukup Jelas Semua informasi yang diberikan; 3. Pelayanan sudah maksimal dan bisa mewakili informasi dan data yang kami butuhkan; 4. Semoga ke depannya BPOM kota Kendari khususnya bisa lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; 5. Pelayanan sangat memuaskan dan sangat membantu dalam meningkatkan Quality bagi perusahaan farmasi yg sesuai dengan ketentuan yg berlaku. Thanks BPOM Kalau bisa sering adakan sosialisasi biar bisa menambah ilmu atau pengingat bagi sarana-sarana farmasi; 6. Mohon ditingkatkan lagi agar penyalahgunaan obat atau kosmetik tindak terjadi di provinsi Sulawesi tenggara. Terima kasih. Wassalam; 7. Tetap dipertahankan kinerja terbaik dari BPOM Sulawesi Tenggara; 8. Lebih dioptimalkan lagi bentuk pelayanan dan sukses selalu; 9. Terima kasih pelayanannya baik sekali; 10. Pelayanan Publik pada Balai POM di Kendari sudah cukup memuaskan.. Perlu di pertahankan saja dan ditingkatkan lagi demi kepentingan masyarakat, BPOM Kendari Mantul; 11. Saran kepada para petugas pelayanan semoga tetap ramah dan sopan terhadap customer masukan kiranya para petugas dapat merespon pengaduan customer dengan cepat; 12. Sosialisasi dan pelayanan sebaiknya dilakukan dengan sistem jemput bola; 13. Pelayanan semakin ditingkatkan baik melalui media dan tatap muka; 14. Tingkatkan sosialisasi pelayanan publiknya; 15. Perlu peningkatan komunikasi publik; 16. Pelayanan untuk mendapatkan informasi sangat mudah dengan pelayanan yang baik dan ramah..informasi yg diberikan sangat

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	bermanfaat terima kasih..semoga bisa dipertahankan dan bisa lebih ditingkatkan; 17. Pelayanan pengaduan terutama call center BPOM lebih ditingkatkan lagi; 18. Pelayanan sudah sangat baik untuk dipertahankan; 19. Pelayanan publik BPOM kendari selalu merespon dengan cepat keluhan masyarakat; 20. Pelayanan Publik di Balai POM Kendari sangat membantu karena mempunyai integritas tinggi, cepat dan sesuai ketentuan yang ada; 21. Agar tetap menjadi pelayan publik yang dapat merespon dengan cepat atas permasalahan yang terjadi di lapangan, serta tetap memberikan informasi yang jelas. Terima Kasih; 22. Semoga lebih baik lagi ke depannya; 23. Agar mempertahankan dan memaksimalkan lagi tingkat pelayanannya; 24. Saran saya sebaiknya dalam melakukan pelayanan agar direspon dengan cepat sehingga bisa mengefisienkan waktu;

43. Hasil SKM BPOM di Ambon

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai POM di Ambon dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Ambon Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	14	14	14	14
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	31	38	34	35
Jumlah		**48**	**52**	**45**	**49**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 49 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Ambon terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,48** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **95,50.** Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Ambon mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Ambon tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Ambon Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	83,33	88,44	5,11
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,22	88,44	-3,78
U3	Waktu Penyelesaian	90,86	90,02	-0,84
U4	Biaya/Tarif	94,44	87,76	-6,68
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,81	89,80	-5,01
U6	Kompetensi Pelaksana	98,89	91,50	-7,39
U7	Perilaku Pelaksana	94,44	91,16	-3,28
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,41	90,82	-6,59
U9	Sarana dan Prasarana	98,52	87,41	-11,11
Nilai		**94,99**	**89,48**	**-5,51**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Ambon Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	92,86	92,86	94,84	92,86	94,05	94,05	94,05	96,43	95,24	**94,14**
Layanan Informasi dan Pengaduan	86,67	86,67	88,10	85,71	88,10	90,48	90,00	88,57	84,29	**87,62**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	Diperbanyak promosi tentang layanan yang bisa masyarakat umum dapatkan dari Balai POM Ambon
Layanan Informasi dan Pengaduan	Semoga kerjasama dalam informasi dan pengujian lebih ditingkatkan.

44. Hasil SKM BPOM di Pangkalpinang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai POM di Pangkalpinang dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Pangkalpinang Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	9	7	9	7
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	34	37	31	34
Jumlah		**43**	**44**	**40**	**41**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 41 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Pangkalpinang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,01** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **91,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Pangkalpinang mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Pangkalpinang tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Pangkalpinang Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	90,42	92,28	1,86
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,67	90,65	-1,02
U3	Waktu Penyelesaian	90,00	91,06	1,06
U4	Biaya/Tarif	89,58	92,28	2,70
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,17	89,02	-0,15
U6	Kompetensi Pelaksana	92,50	95,12	2,62
U7	Perilaku Pelaksana	94,17	96,34	2,17
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,67	92,68	1,01
U9	Sarana dan Prasarana	88,33	88,62	0,29
Nilai		**90,83**	**92,01**	**1,18**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Pangkalpinang Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	97,62	97,62	86,51	92,86	90,48	97,62	97,62	92,86	83,33	**92,95**
Layanan Informasi dan Pengaduan	91,18	89,22	91,99	92,16	88,73	94,61	96,08	92,65	89,71	**91,80**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Baik-baik saja; 2. Sangat baik; 3. Sudah baik.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. BPOM sangat berkualitas; 2. Harap dipertahankan pelayanannya, so far so good; 3. Pertahankan pelayanan yang sudah baik; 4. BPOM tetap menjadi yang terbaik dalam pelayanan; 5. Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, semoga bisa terus dipertahankan; 6. Pelayanan informasi di BPOM pangkalpinang sangat bagus sekali, sarana dan prasarana juga sangat mendukung dalam memberikan informasi sehingga sangat memudahkan masyarakat, Terima kasih BPOM pangkalpinang, Tambah sukses dan semakin maju; 7. Terus meningkatkan pelayanan prima; 8. BPOM Pangkalpinang dalam segi pelayanan sangat baik sekali Petugas yang ramah tamah dan loyalitas dalam pemberian ilmu maupun informas. Semoga ke depannya BPOM Pangkalpinang tambah maju dan sukses; 9. Pelayanan yg diberikan oleh balai Pom sudah sangat baik. Oleh karena itu perlu dipertahankan dan ditingkatkan lg agar terus meningkat dan lebih baik lg di masa mendatang; 10. Selalu terdepan mengawasi keamanan pangan sekolah; 11. Semoga pelayanan yang diberikan akan terus berkembang dan memudahkan masyarakat terlebih dalam era digital ini; 12. Terima kasih atas bantuannya, untuk membantu kami dalam pelaksanaan program kantin sehat. Pelayanan sangat memuaskan, sangat detail dan ramah; 13. Semoga semakin bermanfaat untuk semua pihak; 14. Lebih Sering dalam Promosi; 15. Sangat Membantu; 16. Semoga pelayanannya akan tetap selalu ramah; 17. Pelayanan dan fasilitasi yg harus diutamakan; 18. Agar selalu mempertahankan integritas dan profesionalisme dalam tugas; 19. Sangat membantu untuk pengajuan izin edar, semoga terus inovatif dalam pelayanan publik.

45. Hasil SKM BPOM di Gorontalo

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai POM di Gorontalo dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Gorontalo Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	28	10	26	10
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	25	44	24	40
Jumlah		**53**	**54**	**50**	**50**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 50 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Gorontalo terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **94,52** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **92,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Gorontalo mendapat kategori **A (Sangat Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Gorontalo tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Gorontalo Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	92,00	93,67	1,67
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,67	93,33	3,66
U3	Waktu Penyelesaian	90,22	94,00	3,78
U4	Biaya/Tarif	90,33	95,33	5,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,67	94,00	3,33
U6	Kompetensi Pelaksana	94,33	96,00	1,67
U7	Perilaku Pelaksana	94,67	96,00	1,33
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,00	94,00	2,00
U9	Sarana dan Prasarana	89,33	94,33	5,00
Nilai		**91,47**	**94,52**	**3,05**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Gorontalo Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	96,67	98,33	95,56	98,33	96,67	96,67	96,67	95,00	93,33	**96,36**
Layanan Informasi dan Pengaduan	92,92	92,08	93,61	94,58	93,33	95,83	95,83	93,75	94,58	**94,06**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Untuk proses pelayanan pengujian lebih dipercepat. 2. Agar lebih ditingkatkan lagi terkait kecepatan hasil uji BB. 3. Kualitas pelayanan untuk tetap dipertahankan dan ditingkatkan. 4. Sebagai pelanggan dalam hal pengujian barang bukti narkotika agar layanan bisa dibuka pada hari libur agar mempermudah dalam proses penyidikan. 5. Pelayanan sudah baik, mohon untuk dipertahankan.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayanan sudah sangat baik dan respon sudah cepat. 2. Pelayanan sangat memuaskan. Sudah terdapat snack dan kopi untuk tamu. 3. Sudah disediakan tempat cuci tangan sesuai protokol kesehatan. 4. Aplikasi BPOM mobile mempermudah untuk mengecek produk. 5. Semoga layanan publik informasi lebih luas lagi cakupannya, agar semakin banyak orang yang tahu tentang prosedur pengurusan berkas izin dari BPOM. 6. Pelayanan sudah ramah dan cepat. 7. Tetap saling berkoordinasi dengan dinas terkait di Kabupaten untuk mewujudkan pangan aman.

46. Hasil SKM BPOM di Manokwari

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai POM di Manokwari dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Manokwari Tahun 2020 dan 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
		2020	2021	2020	2021
1	Pengujian	8	37	8	34
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	20	19	19	18
Jumlah		**28**	**56**	**27**	**52**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 52 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Manokwari terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **92,28** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **99,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Manokwari mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Manokwari tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Manokwari Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	98,15	91,99	-6,16
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,77	91,99	-6,78
U3	Waktu Penyelesaian	99,18	91,45	-7,73
U4	Biaya/Tarif	100,00	92,95	-7,05
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99,38	91,35	-8,03
U6	Kompetensi Pelaksana	99,38	92,95	-6,43
U7	Perilaku Pelaksana	100,00	94,23	-5,77
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,77	92,95	-5,82
U9	Sarana dan Prasarana	98,15	90,71	-7,44
Nilai		**99,09**	**92,28**	**-6,81**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Manokwari Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	94,12	94,12	93,14	94,12	94,12	93,63	95,10	94,61	91,67	**93,85**
Layanan Informasi dan Pengaduan	87,96	87,96	88,27	90,74	86,11	91,67	92,59	89,81	88,89	**89,33**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Pelayanan untuk terus dipertahankan. 2. Kinerja dan pelayanan sudah sangat bagus. 3. Pelayanan pemeriksaan saksi ahli diharapkan bisa melalui virtual/zoom. 4. Lebih meningkatkan pengawasan terhadap produsen yang ada. 5. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP. 6. Dapat memberikan pembimbing khusus untuk setiap pelaku usaha, agar lebih terkontrol. 7. Waktu pemeriksaan barang bukti narkotika/pangan (miras lokal) agar lebih dipercepat lagi sehingga pemberkasan oleh penyidik dapat dilimpahkan ke Kejaksaan lebih cepat. 8. Untuk biaya saksi ahli agar lebih diperjelas agar tidak terjadi salah paham antara penyidik dengan petugas BPOM Manokwari. 9. Mohon disediakan Kantor Cabang BPOM di setiap Kabupaten/Kota.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Performa pelayanan saat ini mohon untuk tetap dipertahankan. 2. Selalu menjadi relasi yang memberikan rasa hangat dan nyaman. 3. Lebih banyak memberikan inovasi bagi daerah. 4. Jaga kekompakan dan selalu memberikan informasi informasi terbaru.

47. Hasil SKM BPOM di Mamuju

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai POM di Mamuju dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Mamuju Tahun 2020 dan 2021

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2020	2021	2020	2021
Layanan Informasi dan Pengaduan	9	14	9	14

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 14 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Mamuju terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,59** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **86,75**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Mamuju mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Mamuju tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Mamuju Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	79,63	91,67	12,04
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,63	91,67	12,04
U3	Waktu Penyelesaian	79,63	89,68	10,05
U4	Biaya/Tarif	72,22	88,10	15,88
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,63	88,10	8,47
U6	Kompetensi Pelaksana	88,89	88,10	-0,79
U7	Perilaku Pelaksana	90,74	90,48	-0,26
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,74	90,48	-0,26
U9	Sarana dan Prasarana	85,19	88,10	2,91
Nilai		**82,92**	**89,59**	**6,67**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Diperlukan peningkatan laboratorium pengujian. 2. Kinerja agar lebih ditingkatkan supaya lebih baik. 3. Diperlukan peningkatan terkait pemberian informasi. 4. Untuk setiap kegiatan Balai POM Mamuju diharapkan agar di publish. 5. Para pelaku UMKM dapat segera memenuhi standar BPOM dan dapat diberikan bantuan dalam bentuk fisik secara langsung bukan saja hanya dengan pemberian saran dan anjuran.

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	6. Dalam pengurusan produk agar diberikan pendampingan. 7. Semoga dapat selalu berinteraksi dalam pencarian barang ilegal atau barang yang tidak sesuai untuk dijual. 8. Dengan adanya BIYANKA BPOM dapat membantu masyarakat tentang penggunaan obat dan sangat membantu. 9. Kualitas pelayanan yang sudah baik agar terus dipertahankan. 10. Pelayanan jangan saja hanya ada di kantor, namun agar diadakan di Pasar, Bandara dan Pelabuhan. 11. Sebaiknya pelayanan dilaksanakan di setiap Kecamatan. 12. Agar terus dapat diLanjutkan untuk pelayanan dan pembinaan terhadap seluruh Kader. 13. Semoga lebih mudah dalam pemberian izin produk. 14. Untuk setiap informasi tentang pelayanan publik agar selalu dimuat setiap media sosial. 15. Lokasi kantor cukup jauh sehingga bisa dipertimbangkan untuk disediakannya layanan mobile. 16. Dapat menyediakan SDM yang memadai dan kompeten. 17. Perlu adanya Satgas pada jajanan dan makanan, minuman yang sudah banyak di Mamuju, seperti area trotoar dan area pantai Manakarra.
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Performa pelayanan saat ini mohon untuk tetap dipertahankan. 2. Selalu menjadi relasi yang memberikan rasa hangat dan nyaman. 3. Lebih banyak memberikan inovasi bagi daerah. 4. Jaga kekompakan dan selalu memberikan informasi informasi terbaru.

48. Hasil SKM BPOM di Sofifi

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Balai POM di Sofifi dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan dengan perbandingan jumlah populasi dan responden tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada BPOM di Sofifi Tahun 2020 dan 2021

Jenis Pelayanan	Populasi		Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan	
	2020	2021	2020	2021
Layanan Informasi dan Pengaduan	10	26	10	24

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 24 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Sofifi terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,73** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **91,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Balai POM di Sofifi mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Balai POM di Sofifi tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada BPOM di Sofifi Tahun 2020 dan 2021

Unsur Pelayanan		2020	2021	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	91,67	88,89	-2,78
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,00	85,42	-4,58
U3	Waktu Penyelesaian	90,56	88,89	-1,67
U4	Biaya/Tarif	85,00	88,89	3,89
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,67	88,89	-2,78
U6	Kompetensi Pelaksana	88,33	89,58	1,25
U7	Perilaku Pelaksana	93,33	90,97	-2,36
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,33	90,97	-2,36
U9	Sarana dan Prasarana	90,00	86,11	-3,89
Nilai		**90,43**	**88,73**	**-1,70**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Semoga bisa lebih memperluas pengetahuan masyarakat tentang produk produk yang digunakan. 2. Untuk menambah sarana pelayanan agar memudahkan akomodasi seperti Lab Mikrobiologi sehingga mempermudah dalam pengurusan AMDK. 3. Lebih dapat memberikan informasi terbaru mengenai management keamanan pangan untuk retail modern. 4. Untuk dipertahankan kualitas pelayanan yang sudah berjalan. 5. Sosialisasi lebih sering diadakan, agar pihak toko bisa lebih banyak diberi masukan dan saran bila ada yang terlewati yang tidak sesuai dengan BPOM. 6. Sebaiknya pelayanan di puskesmas dilakukan dengan sistem informasi puskesmas. 7. Semoga ada inovasi baru terkait pelayanan publik untuk lebih memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik BPOM. 8. Agar lebih responsif. 9. Tingkatkan pelayanan sesuai prosedur tanpa adanya pungli.

49. Hasil SKM Loka POM di Kota Lubuk Linggau

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Loka POM di Kota Lubuk Linggau dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan, jumlah populasi dan responden tahun 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kota Lubuk Linggau Tahun 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Pengujian	1	1
2	Layanan Informasi dan Pengaduan	15	14
Jumlah		**16**	**15**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 15 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Lubuk Linggau terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **93,46** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **87,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Lubuk Linggau mendapat kategori **A (Sangat Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Lubuk Linggau tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kota Lubuk Linggau Tahun 2021

Unsur Pelayanan		2021
U1	Persyaratan	93,33
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,78
U3	Waktu Penyelesaian	94,44
U4	Biaya/Tarif	96,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,11
U6	Kompetensi Pelaksana	91,11
U7	Perilaku Pelaksana	94,44
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,33
U9	Sarana dan Prasarana	88,89
Nilai		**93,46**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kota Lubuk Linggau Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	100,00	100,00	100,00	100,00	66,67	83,33	83,33	100,00	50,00	**87,04**
Layanan Informasi dan Pengaduan	92,86	97,62	94,05	96,43	92,86	91,67	95,24	92,86	91,67	**93,92**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	Sudah bagus
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Terima kasih atas pelayanan yang ramah dan solusi yang diberikan 2. Sangat membantu 3. Pelayanan sudah bagus 4. Pelayanan sudah baik 5. Terima kasih atas jawaban yang diberikan sangat membantu dalam memberikan saran perbaikan 6. Terima kasih untuk kerjasamanya semoga sarana bisa menyelesaikan proses pendaftaran sampai selesai

50. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Banyumas

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Loka POM di Kabupaten Banyumas dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan Loka POM di Kabupaten Banyumas Tahun 2021

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	93	75

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 75 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Banyumas terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,31** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **89,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Banyumas mendapat kategori **A (Sangat Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Banyumas tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Banyumas Tahun 2021

Unsur Pelayanan		2021
U1	Persyaratan	87,11
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,44
U3	Waktu Penyelesaian	89,11
U4	Biaya/Tarif	89,78
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,56
U6	Kompetensi Pelaksana	90,89
U7	Perilaku Pelaksana	92,22
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,00
U9	Sarana dan Prasarana	88,67
Nilai		**89,31**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayanan dan penyampaian materi sudah jelas 2. Untuk dapat memberikan layanan secara online 3. Agar lebih meningkatkan pelayanan lebih baik lagi terhadap masyarakat 4. Aplikasi yang digunakan sangat membantu 5. Tingkatkan semangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	6. Untuk dapat memberikan informasi terupdate tentang permasalahan produk barang 7. Pembuatan izin agar dapat lebih dipermudah dan dipercepat tanpa menghilangkan kualitas produk

51. Hasil SKM Loka POM di Kota Baubau

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Loka POM di Kota Baubau dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kota Baubau Tahun 2021

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	29	27

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 27 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Baubau terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **83,42** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **89,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Baubau mendapat kategori **A (Sangat** Baik). Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Baubau tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kota Baubau Tahun 2021

Unsur Pelayanan		2021
U1	Persyaratan	76,54
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,01
U3	Waktu Penyelesaian	82,92
U4	Biaya/Tarif	88,89
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,48
U6	Kompetensi Pelaksana	85,19
U7	Perilaku Pelaksana	87,65
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,89
U9	Sarana dan Prasarana	80,25
Nilai		**83,42**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Peningkatan sistem pelayanan untuk pengaduan 2. Pelayanan sudah sangat baik 3. Lebih giat melakukan sosialisasi ke masyarakat tentang adanya lembaga pengaduan di Loka POM 4. Diadakan pertemuan setiap 6 bulan sekali atau sekurang kurangnya 1 kali dalam setahun, agar lebih memahami dalam melakukan pemantauan obat di apotik 5. Semoga instansi/BUMD yang sudah melakukan tindakan perbaikan atas rekomendasinya segera ditindaklanjuti dan bila sudah memenuhi persyaratan untuk segera diterbitkan 6. Semakin jaya untuk Loka POM Bau Bau

52. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Bogor

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Loka POM di Kabupaten Bogor dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Balai POM di Loka POM di Kabupaten Bogor Tahun 2021

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	125	94

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 94 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Bogor terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,48** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **87,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Bogor mendapat kategori **B (Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Bogor tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Bogor Tahun 2021

Unsur Pelayanan		2021
U1	Persyaratan	86,88
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,41
U3	Waktu Penyelesaian	88,42
U4	Biaya/Tarif	87,23
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,99
U6	Kompetensi Pelaksana	90,43

Unsur Pelayanan		2021
U7	Perilaku Pelaksana	93,62
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,83
U9	Sarana dan Prasarana	78,55
Nilai		**87,48**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Disediakan layanan informasi seperti Whatsapp tidak hanya melalui media telpon untuk memudahkan komunikasi 2. Semoga para UMKM dipermudah dalam membuat perizinan produknya 3. Pelayanan cukup baik, informasi cukup jelas dan petugas juga baik 4. Konsultasi dan proses pengajuan ditangani dengan sangat baik 5. Prasyarat PSB untuk Loka POM Bogor belum terlalu banyak ditemukan di web, Alur proses PSB cukup cepat, Kuesioner terkait biaya pelayanan untuk biaya apa mohon dijelaskan jika untuk Reg Produk ke BPOM cukup jelas jika mengikuti sosialisasi jika tidak mungkin info melalui web masih kurang. Template pengenalan via wa terlalu panjang yang diisi karna saya masih baru dan bahan tidak banyak itu tidak berpengaruh tetapi untuk yang formula banyak mungkin agak lumayan. Jika ada Sosialisasi atau pelatihan mohon informasinya, karna sangat membantu sekali mempercepat kinerja kami diperusahaan. Terima kasih dan lebih ditingkatkan lagi 6. Semoga pelayanan terbaik ini tetap dipertahankan agar semua konsumen merasa puas atas pelayanannya 7. Tetap pertahankan apa yang sudah ada dan sekarang. Semoga ke depannya dapat langsung tatap muka agar lebih mudah untuk penyampaian dan penjelasan yang diberikan. Terima kasih 8. Lebih diperjelas lagi langkah-langkahnya untuk tata cara pengurusan rekomendasi sarana dan izin BPOM 9. Parkiran kantor yg sangat sempit sehingga kalau ramai agak sulit parkir 10. Tolong disediakan ruang tunggu. dan lokasi agar terlihat ke jalan. 11. Disediakan website yang berisi alur pendaftaran produk 12. Mohon selalu dibantu langkah-langkahnya 13. Tiang nama kantor diperbesar serta ruang tamu diperluas. 14. Tolong dibuatkan acara terkait dengan CDOB 15. Dalam menyampaikan informasi menggunakan bahasa yang lebih mudah dipahami orang awam 16. Tampilan kantor perlu ditata lebih rapi 17. Agar menyediakan ruang konsultasi yang lebih besar / privasi.

53. Hasil SKM Loka POM di Kota Dumai

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Loka POM di Kota Dumai dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kota Dumai Tahun 2021

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	22	21

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 21 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Dumai terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,39** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **83,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Dumai mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Dumai tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kota Dumai Tahun 2021

Unsur Pelayanan		2021
U1	Persyaratan	84,13
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,54
U3	Waktu Penyelesaian	91,80
U4	Biaya/Tarif	88,89
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,27
U6	Kompetensi Pelaksana	92,06
U7	Perilaku Pelaksana	92,06
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,86
U9	Sarana dan Prasarana	88,89
Nilai		**89,39**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Mohon untuk dipertahankan pratek pelayanannya 2. Sangat baik dan perlu untuk diLanjutkan 3. Agar sarana penyediaan kemudahan prosedur lebih dipermudahkan lagi dan biayanya kalau bisa dimurahkan lagi 4. Bekerja lebih kuat dan disiplin serta taat sama Agama dan Negara 5. Sangat baik dan perlu untuk diLanjutkan

54. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Ende

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Loka POM di Kabupaten Ende dilakukan terhadap 2 (dua) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kabupaten Ende Tahun 2021

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
1	Layanan Informasi dan Pengaduan	15	14
2	Pengujian	6	6
Jumlah		**21**	**20**

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 20 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Ende terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **88,02** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **85,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Ende mendapat kategori **B (Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Ende tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Ende Tahun 2021

Unsur Pelayanan		2021
U1	Persyaratan	84,17
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,00
U3	Waktu Penyelesaian	88,06
U4	Biaya/Tarif	86,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,17
U6	Kompetensi Pelaksana	90,83
U7	Perilaku Pelaksana	95,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,00
U9	Sarana dan Prasarana	83,33
Nilai		**88,02**

Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per jenis pelayanan dan per unsur pelayanan tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan & Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Ende Tahun 2021

Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pengujian	86,11	80,56	86,11	91,67	88,89	91,67	97,22	94,44	83,33	**88,89**
Layanan Informasi dan Pengaduan	83,33	86,90	88,89	84,52	89,29	90,48	94,05	88,10	83,33	**87,65**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Pengujian	1. Pelayanan memuaskan namun terhambat gangguan internet berkaitan sistem pembayaran untuk biaya penelitian produk kami

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	2. Mohon lebih ditingkatkan pada pelayanan pembayaran 3. Terima kasih atas pelayanannya 4. Mohon pendampingan dalam pengurusan izin usaha 5. Semakin profesional dan menjadi terdepan dalam pelayanan publik untuk kemajuan Bangsa 6. Agar dapat melayani dan memberi penjelasan yg baik bagi orang yg belum paham tentang PIRT 7. Lebih semangat 8. Diharapkan prosedur yang berkaitan dengan perizinan lebih disederhanakan 9. Semakin sukses 10. Terima kasih 11. Sangat diharapkan supaya petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu menjaga integritas, obyektivitas, dan transparansi serta kooperatif 12. Lebih optimal lagi untuk membantu koperasi,dan semoga selalu sukses dalam usahanya 13. Agar untuk kegiatan intensifikasi dan Pengawasan Obat dan Makanan untuk di tingkatkan lagi, jangan di laksanakan pada hari Besar saja kalau bisa dalam 1 Tahun di laksanakan 3-4x 14. Peningkatan pelayanan intensifikasi dan pengawasan di setiap sasaran toko kios perlu penambahan waktu yg cukup sehingga bisa mencapai sasaran atau obyek yg di awasi lebih banyak produk Butuh keterlibatan stekholder yg memadai, sehingga bisa mencapai Terget yg d harapkan Koordinasi antar pemangku kepentingan sehingga sinergitas dlm pelaksanaan kegiatan terwujud Penambahan personel khusus bidang teknis terkait kegiatan intensifikasi pelaksanaan kegiatan pengawasan di lapangan memadai Kami aparatur yg membidangi perdagangan sekaligus aparatur pembina dukung penuh pelaksanaan kegiatan yg di lakukan Loka POM. Harapan kami ke depan bisa bersinergi untuk pengawasan di pasar2 rakyat dan kecamatan2 di wilayah kab Ngada
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Tetap pertahankan pelayanan yang baik selama ini kepada masyarakat 2. Informasi yang diberikan sangat baik dan mudah dipahami, agar ke depannya bisa mengadakan workshop kembali 3. Pelayanan memuaskan, mohon dipertahankan 4. Tetap mengedepankan tugas dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat dan negara 5. Mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada 6. Semoga ketersediaan sarananya ditingkatkan sehingga bisa melaksanakan semua jenis pemeriksaan 7. Pertahankan kinerja

55. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Jember

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Loka POM di Kabupaten Jember dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kabupaten Jember Tahun 2021

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	123	93

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 93 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Jember terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,86** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **86,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Jember mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Jember tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Jember Tahun 2021

Unsur Pelayanan		2021
U1	Persyaratan	84,95
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,66
U3	Waktu Penyelesaian	86,02
U4	Biaya/Tarif	85,66
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,74
U6	Kompetensi Pelaksana	88,17
U7	Perilaku Pelaksana	92,47
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,46
U9	Sarana dan Prasarana	84,59
Nilai		**86,86**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Semoga pelayanan juga terfasilitasi untuk penyandang disabilitas 2. Pelayanan harap dipertahankan 3. Pertahankan layanannya 4. Agar dapat mempertahankan pelayanan tersebut karena sudah ramah dan jelas dalam menjelaskan 5. Tidak ada, pelayanan sudah cukup baik dan jelas 6. Tidak ada masalah 7. Agar penjelasan dapat dilakukan lebih detail, dan meminta agar diberi alamat atau email untuk dapat konsultasi lanjutan

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	8. Diadakan penyuluhan atau pelatihan terkait pengemasan dan pengawetan makanan, ekspor impor makanan 9. Layanan dari WhatsApp agar lebih cepat merespon 10. Perlu ada modifikasi terhadap sarana yang memiliki keterbatasan dalam penyediaan peralatan yang sesuai dengan ketentuan sehingga dapat tetap melaksanakan produksinya 11. Pelayanannya sudah baik, mohon dipertahankan 12. Terima kasih atas bimbingannya dan masukan masukan yang sangat membantu dalam proses perizinan di tempat kami 13. Semoga tetap baik 14. Semoga waktu proses pendaftaran BPOM dapat lebih cepat 15. Pelayanan Loka POM Jember sudah baik, dan di tingkatkan untuk kepuasan penerima layanan 16. Dan tidak harus dengan biaya yang besar dulu dan harus merombak tempat dengan biaya yang cukup besar untuk pemberlakuan prosedur atau SOP yang berlaku di BPOM, jadi pada intinya kami sebagai ukm dituntun dulu sampai kami bisa berjalan dengan baik dan kuat, jangan di putus dengan standart yg membebani biaya besar dengan merombak tempat usaha yang ada, kami ukm bukan perusahaan dan kami ukm ingin menjadi pengusaha. Mohon bantuanya, trima kasih 17. Kiranya pengaduan via WhatsApp dapat direspon lebih cepat dan lebih baik lagi 18. Pelayanan agar bisa dilakukan langsung menjangkau masyarakat bawah terutama di daerah-daerah, karena para pelaku usaha yg di desa desa dengan keterbatasan SDM susah untuk melakukan pelayanan yang sifatnya on-line 19. tetap semangat, pertahankan dedikasi pelayanan 20. Diharapkan lebih mengerti dan memaklumi kondisi pedagang UMKM 21. Semoga alur perizinan dapat lebih mudah 22. Mohon kustomer dapat diberikan cheklist persyaratan manual 23. Tingkatkan pelayanan prima dan responsif serta sabar, ikhlas barokah 24. Respon setelah direvisi kurang cepat sehingga untuk penyelesaian agak terlambat 25. Kesabaran dan ketelatenan membimbing sangat saya hargai 26. Lebih promosi ke masyarakat, bisa melalui acara Car Free Day 27. BPOM Loka Jember sudah sangat baik. BPOM sistem lewat email kurang baik. Terima kasih 28. Mohon untuk perbaikan sistem website BPOM agar tidak sering error 29. BPOM Jember sangat baik dalam melayani, Saya sangat puas dalam pelayananya, BPOM Jember memang oke, sukses dan lebih maju 30. Perlu adanya website khusus loka setempat yang bisa memudahkan live chat dan tercantum contoh2 pelayanan didalamnya 31. Loka Pom Jember telah memberikan pelayanan yang baik 32. Terus mempertahankan kemajuan dengan pelayanan yang profesional disetiap karyawan Loka POM, sehingga Masyarakat Jember khususnya dan Karesidenan Besuki pada umumnya bisa merasakan terus manfaat keberadaan Loka POM. Tetap semangat bekerja untuk Indonesia Sehat Amin 33. Semoga tidak dipersulit untuk proses pendaftarannya

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	34. Agar BPOM di Banyuwangi juga bisa mengeluarkan surat, bukan sekedar melakukan pelayanan 35. Sudah sangat baik harap dapat dipertahankan. Buat wadah tentang informasi pelayanan Loka POM secara masal melalui media sosial dan berbentuk webinar 36. Tidak ada saran atau masukan, karena kami dari PT. Sumber Mutiara Samudra sangat puas untuk pelayanan Loka POM,Terima kasih dan semoga sukses selalu untuk Loka POM 37. Persyaratan untuk UMKM agar lebih diringankan 38. Semoga persyaratan perizinan dapat lebih mudah dan simpel 39. Pelayanan yang di berikan sampai saat ini memuaskan, semoga ke depannya semakin maju 40. Ke depan agar ditingkatkan lagi untuk pelayanannya agar bisa lebih baik lagi 41. Lebih ditingkatkan lagi dan agar petugas tetap ramah dalam menjalankan tugas 42. Semoga BPOM bisa bekerja sama untuk memberikan materi mengenai UU Narkotika dan Psikotropika di Kimia Farma 43. Semua sudah baik. Mohon untuk makalah diberikan yang berwarna bukan fotocopy hitam putih karena ada tulisan yang tidak terbaca. Ada beberapa materi yang saya belum paham karena pas acara tidak dijelaskan karena waktu yang terbatas, tapi lupa ditanyakan juga ke pemateri di hari berikutnya. Terima kasih banyak atas ilmunya. Semoga bermanfaat 44. Pelayanan ditingkatkan 45. Perlu sering diadakan sosialisasi (offline / daring) tentang fungsi, syarat dan prosedur perizinan dari Bpom untuk Usaha Mikro

56. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Kediri

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Loka POM di Kabupaten Kediri dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kabupaten Kediri Tahun 2021

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	193	129

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 129 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Kediri terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,09** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **87,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Kediri mendapat

kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Kediri tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Kediri Tahun 2021

Unsur Pelayanan		2021
U1	Persyaratan	85,79
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,95
U3	Waktu Penyelesaian	87,17
U4	Biaya/Tarif	87,47
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,95
U6	Kompetensi Pelaksana	87,98
U7	Perilaku Pelaksana	88,50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,43
U9	Sarana dan Prasarana	86,56
Nilai		**87,09**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Tetap dibantu pada saat proses pengurusan NIE karena proses yang panjang dan sulit 2. Sudah baik, ditingkatkan lagi pelayanannya 3. sudah baik 4. Bagus 5. Mantap 6. Pelayanan menyenangkan 7. Pelayanan sangat memuaskan 8. Pelayanan sangat baik

57. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Mimika

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Loka POM di Kabupaten Mimika dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kabupaten Mimika Tahun 2021

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	4	4

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 4 responden menunjukkan nilai Survei

Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Mimika terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **91,67** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **89,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Mimika mendapat kategori **A (Sangat Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Mimika tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Mimika Tahun 2021

Unsur Pelayanan		2021
U1	Persyaratan	91,67
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,67
U3	Waktu Penyelesaian	91,67
U4	Biaya/Tarif	91,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,67
U6	Kompetensi Pelaksana	91,67
U7	Perilaku Pelaksana	91,67
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,67
U9	Sarana dan Prasarana	91,67
Nilai		**91,67**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Agar kegiatan-kegiatan penyuluhan semakin diperbanyak sehingga semakin banyak masyarakat yang mengetahui tentang cara pendaftaran makanan yang akan dijual 2. Cukup baik 3. Puas dengan pelayanannya.terima kasih 4. Pelayanan ramah, support terus UMKM dan masyarakat

58. Hasil SKM Loka POM di Kota Surakarta

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Loka POM di Kota Surakarta dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kota Surakarta Tahun 2021

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	122	93

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 93 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Surakarta terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **85,74** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **85,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Surakarta mendapat kategori **B (Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Surakarta tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kota Surakarta Tahun 2021

Unsur Pelayanan		2021
U1	Persyaratan	84,05
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,41
U3	Waktu Penyelesaian	84,23
U4	Biaya/Tarif	85,13
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,69
U6	Kompetensi Pelaksana	87,99
U7	Perilaku Pelaksana	91,58
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,28
U9	Sarana dan Prasarana	83,33
Nilai		**85,74**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Seluruh prosedur serta personal pelayanan sangat memperlancar & memuaskan. Terima kasih 2. Tentang beriklan tolong beri kami kelonggaran dengan mengunakan kata-kata karena omzet kami tergantung pada hal tersebut. karena pada dasarnya produk pelaku usaha yang sudah keluar Nomor NA pasti memakai bahan2 yang aman sesuai aturan BPOM 3. Bimbingan dan pelayanan sudah baik, bisa dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi untuk ke depannya 4. Proses evaluasi dokumen mohon lebih di tingkatkan kecepatannya 5. Pelayanan publik Loka BPOM di Kota Surakarta berjalan dengan baik, dan semoga ke depannya akan baik dan terus lebih baik lagi 6. Tingkatkan terus, dan lebih sering adakan kegiatan sosialisasi kebijakan kebijakan terbaru 7. Mohon untuk dipermudah untuk UMKM yang sedang bekermbang, karena proses pendaftaran sulit 8. Menurut pengalaman saya, di loka pom Surakarta pelayanan bagus waktu flexible, dan sangat membantu 9. Pertahankan respon pelayanan yang sudah bagus ini 10. Perusahaan yang ingin daftar BPOM sebaiknya diadakan pelatihan / training sehingga perusahaan lebih mengerti konsep dan pentingnya MD 11. POM telah melakukan berbagai inovasi yang sangat baik dalam hal pelayanan dan akses informasi. Selain itu, KPI mengenai leadtime pelayanan juga

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	menjadi perhatian utama. Semoga ke depannya bisa memberikan inovasi inovasi lain yang lebih baik lagi. Terima kasih 12. Tetap menjaga kualitas layanan walau sudah baik, semakin ditingkatkan menjadi lebih dari baik. Semangat 13. Sudah baik, saran untuk membangun tempat pelayanan uji laboratorium di Solo 14. Overall sudah baik, pelayanan sudah sangat memuaskan..sukses dan sehat selalu untuk seluruh keluarga besar Loka POM Surakarta 15. Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan nya kepada pengguna 16. Tetap ditingkatkan untuk sistem dalam aplikasi dan kinerja petugas dalam pelayanan 17. Rutin mengadakan sosialisasi/ pelatihan untuk pengusaha khususnya UMKM dan masyarakat pada umumnya karena banyak yang belum paham tentang perizinan maupun segala sesuatu tentang pangan, obat dan jamu. Terima kasih 18. Untuk pelayanan informasi by phone w.a atau datang langsung baik dan cepat namun untuk sistem tidak bisa langsung di proses atau mendapatkan jawaban krn ada balesan otomatis system 19. Pertahankan dan tingkatkan kinerja LOKA POM yang sudah yg sudah baik selama ini. Terima kasih 20. Mohon kiranya nomor handphone yang sudah kami sampaikan dapat dijadikan media penyampaian informasi dari Badan POM kepada kami. Khususnya agenda kegiatan training, pelatihan, penyuluhan yang sering diselenggarakan oleh Badan POM, sehingga kami bisa mengikuti seluruh agenda kegiatan Badan POM dengan baik penuh persiapan. Tentunya hal ini akan meninggkatkan pengetahuan dan skill kami dalam menjalankan dan mengelola usaha 21. Ruang pelayanan konsultasi bagi para pelaku usaha dapat dikatagorikan sempit dan kurang memadai dimana hanya ada satu meja dan 1 layar laptop sehingga para team pelayanan hanya dapat melakukan pelayanan kepada 1 pelaku usaha, akan lebih baiknya jika pihak BPOM memberikan 1 unit meja pelayanan tambahan lagi, sehinnga pelayanan dapat dilakukan lebih optimal lagi terhadap pelaku usaha 22. Respon dan fungsi layanan terus ditingkatkan 23. Sudah cukup membantu dalam informasi dan pelayanan 24. Tingkatkan pelayanan yg sdh bagus menjadi lebih bagus 25. Lebih dipermudah lagi perizinan untuk UMKM 26. Untuk Pelayanan dan Solving Problem sudah bagus.. Hanya saat kita Konsultasi lewat WA perlu ditingkatkan karena respon agak lama. Mungkin juga karena banyaknya yang melakukan konsultasi dan keterbatasan Admin. Jadi bisa jadi masukan untuk meningkatkan kualitas dan Kemajuan LOKA POM di kota Surakarta 27. Sukses selalu buat Loka POM Surakarta 28. Pertahankan pelayanan yang sudah bagus & tingkatkan sesuai dengan perkembangan ke depannya 29. Peningkatan pelayanan dengan respon yang lebih cepat 30. Fisik bangunan gedung kantor perlu direnovasi supaya lebih keren 31. Lebih bisa memuaskan lagi dalam memberikan informasi kepada tamu

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	32. Selama pandemi bagaimana kalau konsultasi tatap muka tetap jalan dengan memperhatikan prokes 33. Proses evaluasi dari evaluator terlalu lama dan beda-beda evaluator dalam menghandle pendaftar 34. selama saya konsultasi sudah sangat di bantu dengan baik.terus pertahankan keramahannya dan semakin di tingkatkan pelayanannya 35. Semoga ke depan untuk waktu notifikasi bisa semakin cepat agar UMKM bisa segera berproduksi 36. Terima kasih kepada Loka POM Solo yang memudahkan proses perizinan dengan menjadi perantara antara kami selaku industri kosmetik dengan BPOM. Semoga Loka POM Solo makin maju 37. Sudah bagus pelayanannya Loka POM Solo baik di mal pelayanan publik ataupun respon melalu whatsappnya 38. Kami Yudiyanto, Alamat Sembungan RT 02 01 NOGOSARI BOTOLALI Sekaligus Pemilik CV. PUTRA MANDIRI SOLO Yang rencananya bulan puasa nanti ingin Mengajukan Sarana prasarana guna untuk pengajuan nomor BPOM MD Mohon dengan sangat untuk dibantu dan dipermudah sesuai aturan yang ada karena jujur kami bener bener saat ini dalam kondisi sulit karena pandemi dan apalagi kami ukm kecil yg ingin berkembang seperti yg lain sehingga mampu menyerap ato memberdayakan SDM SDM disekitar kami yg nganggur. Sekedar informasi produk kami susu kambing bubuk instan Dan saat ini kami sudah mengantongi beberapa Legalitas, seperti: 1. SIUI (Surat Izin Usaha Industri) 2. IMB Untuk tempat Produksi 3. NPWP 4. NKV (Nomor Kontrol Verterner) 5. SIUP 6. CV dll Besar harapan kami bisa dibantu oleh Loka POM Surakarta 39. Sudah puas dengan pelayanan yg di MPP. alhamdulillah cukup jelas dengan penjelasan yang di sampaikan 40. Saya dilayani oleh mba Regina. Pelayanan sangat baik 41. Sudah baik, tetapi tidak ada otoritas memberi persetujuan. Otoritas persetujuan masih sentralis 42. Pelayanan cukup baik, semoga BPOM semakin maju dan menganyomi para pelaku usaha mikro ataupun makro dalam menjadikan produk usaha yang layak dan bisa go internasional 43. Pelayanan offline sudah sangat baik. Namun perlu ditingkatkan lagi kemudahan pelayanan online mengingat adanya pandemi / new normal 44. Sudah cukup baik atas respon 45. Sangat membantu dalam mendapatkan pelayanan pengurusan dengan cukup profesional 46. Banyak pelaku usaha mikro kecil yang tidak tahu keberadaan loka Pom di Solo Mungkin sosialisasi info dan layanan perlu lebih di tingkatkan 47. Pertahankan pelayanan yang sudah prima 48. Tetap menjaga kualitas pelayanan..tetap ramah, komunikatif,dan cepat 49. Terima kasih untuk penyuluhannya sangat menginformasi saya dan dibantu, salam sukses selalu 50. Semua pelayanan sudah bagus dan perlu ditingkatkan agar ke depannya bisa berkualitas 51. Terus ikut berperan dalam program Pemulihan Ekonomi Nasional dengan cara memberikan pendampingan kepada UMKM

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	52. Sudah bagus..harap dijaga kwalitas dan kwantitasnya 53. Menjaga kwalitas dan terus meningkatkan. Bekerjalah untuk ibadah agar menghasilkan kebaikan didunia dan di akherat kelak 54. Semua sudah baik sehingga memudahkan untuk pemula untuk mengurus perizinan 55. Semoga lebih sering mengadakan pelatihan sehingga para pelaku usaha kecil dan menengah semakin terbuka wawasannya tentang kebersihan dan kesehatan produk - produk kami 56. Tingkatkan, sukses selalu 57. Selalu memberikan dukungan dan kemudahan bagi UMKM untuk lebih maju 58. Sangat memuaskan dalam pelayanan 59. Menyediakan up date info yang bisa di akses masyarakat yang membutuhkan pelayanan ini 60. Semoga dengan semua yang diberikan izin dalam produk makananku akan menjadi tambah laris manis 61. Tetap melayani masyarakat dengan baik dan mudah dimengerti

59. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Tangerang

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Loka POM di Kabupaten Tangerang dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kabupaten Tangerang Tahun 2021

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	193	129

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 129 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tangerang terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **86,14** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **86,00.** Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Tangerang mendapat kategori **B (Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Tangerang tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Tangerang Tahun 2021

Unsur Pelayanan		2021
U1	Persyaratan	84,37
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,46
U3	Waktu Penyelesaian	84,84

Unsur Pelayanan		2021
U4	Biaya/Tarif	85,79
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,92
U6	Kompetensi Pelaksana	88,89
U7	Perilaku Pelaksana	89,92
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,73
U9	Sarana dan Prasarana	84,37
Total		**86,14**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sangat informatif, tepat dan cepat. Terima kasih banyak BPOM kab Tangerang 2. Terima kasih,pelayanan ini sangat membantu sekali bagi para usaha. good job 3. Keep up the good work 4. Tetap konsisten 5. Mohon ditingkatkan sarana dan prasarana pelayanan 6. Terima kasih layanan loka pom sudah sangat baik 7. Bagi UMKM ada keberpihakan bahkan pelayanan jemput bola 8. Pelayanan sangat baik 9. Fast respon and good personality, semoga konsisten 10. Mohon ditingkatkan lagi untuk konsultasi publik by online nya 11. Pelayanan sudah bagus, mohon agar ditingkatkan lebih bagus lagi. 12. Menurut saya Loka POM kab. Tangerang sudah menjalankan Tugas dan tanggung jawabnya secara baik. Pelayanannya juga sangat baik dan membantu. Kecepatan dalam penanganan masalah dan konsultasi juga baik 13. BPOM dari tahun ke tahun selalu memberikan inovasi dan perbaikan di semua lini, keren 14. Respon cepat 15. Ditingkatkan lagi untuk pelayanannya supaya lebih excellent 16. Good job 17. Cukup baik pelayanan serta respon yang diberikan sangat cepat. Pertahankan dan lebih ditingkatkan lagi pelayanan nya. Terima kasih atas semua informasi dan kerjasamanya 18. Di berikan kemudahan untuk UMKM, yg belum memenuhi standar sarana, dan data perizinan agar pelaku usaha UMKM dapat kepercayaan dari Konsumen, dengan label BPOM Sehingga masyarakat tidak takut dengan membeli produk UMKM 19. Untuk penyaksian pemusnahan precursor bisa datang lebih awal 20. Tetap semangat, semakin responsif 21. Maju terus BPOM. terima kasih atas bimbingannya 22. Saran untuk diadakan website khusus untuk loka pom tangerang, untuk memuat informasi serta pelayanan berbasis data online 23. Yang baik dipertahankan dan jika bisa dibuat jadi lebih sempurna, dan tingkatkan terus pelayanan yang sudah berjalan

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	24. Sangat baik,semoga ke depan diadakan supaya bekerja lebih baik lagi 25. kalau bisa ada lembaga uji lab sendiri dengan biaya terjangkau, sehingga memudahkan kami dalam proses 26. Perlu dilakukan sosialisasi yang lebih luas mengenai fungsi dan kegiatan pelayanan LOKA POM ke masyarakat, karena kami juga belum tahu sepenuhnya tentang pelayanan di LOKA POM 27. Sangat bermanfaat 28. Pelayanan yang diberikan baik dan mempermudah kami apabila menghadapi masalah 29. Mudah-mudahan layanan offline dengan protokol covid tetap di adakan 30. Respon cepat dan bersahabat. Keren 31. Semoga ke depan nya lebih baik lagi 32. Alhamdulillah acara sangat bagus dan sangat membantu tapi lebih bagus lagi panitia lebih ontime lagi. Jadi waktu untuk praktek bisa lebih lama lagi 33. Semoga menjadi lebih baik.dan terus melayani sampai tuntas 34. Mohon waktunya untuk kami bisa terus berkonsultasi tentang pengurusan izin edar md 35. Semoga terus maju dan membantu UMKM baru untuk membuat legalitas BPOM 36. Butuh pendampingan membuat persyaratan MD 37. Semoga dapat diadakan pelatihan lanjutan 38. Terus adakan lagi hal seperti ini, biar makin banyak UMKM kecil bisa besar di Tangerang. Dari usaha kecil bisa jadi usaha besar karena peran serta pemerintah, saya bangga jadi warga Tangerang karena pemerintahnya seperti anda2 ini.Tangerang sejahtera, tangerang jaya 39. Semoga lebih sering mengadakan seminar untuk mempermudah mendapatkan informasi yang lebih detail 40. Lebih ditingkatkan lagi dalam semua aspek 41. Ke depannya diharapkan bisa lebih membantu kami selaku pelaku UMKM 42. Semoga loka pom dapat membantu kami usaha mikro untuk memudahkan pengurusan legalitasnya 43. Pertahankan kinerja baik ini 44. Terima kasih buat pelayanan yang baik dan selalu mengingatkan user 45. Tingkatkan selalu palayanan terbaik dan tetap pertahankan pelayanan dengan anti korupsi sukses selalu BPOM 46. Bisa lebih baik lagi ke pengusaha kosmetika dalam education bisa lebih dekat lagi ke pengusaha kosmetika dalam education 47. Terima kasih atas bantuan informasinya, semoga ke depannya lebih baik 48. Mohon respon Pelayanan komunikasi via WA (Whatsapp) supaya lebih cepat 49. Pertahankan pelayanan yang baik dan tingkatkan sosialisasi peraturan peraturan baru, agar kami bisa dengan cepat mengikuti aturan yang akan diberlakukan nantinya 50. Perbaiki cara kerja di lapangan. Pendekatan dan pembina pada usaha mikro 51. Alhamdulillah puas dengan pelayanan yg disediakan dan memberikan keleluasaan dalam kebijakan prosedur yang ada. Pertahankan kualitas tersebut dan ditingkatkan 52. Tersedia guide tertulisnya mengenai hal-hal/persiapan pembuatan/pendaftaran BPOM 53. Supaya lebih bagus lagi

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	54. Tetap pertahankan keramahan dan kecepatan informasi 55. Lebih banyak lagi menindak tegas para oknum yg tidak mendaftarkan produk nya di BPOM, tidak untuk POM Kabupaten Tangerang, tapi untuk BPOM seluruh nya 56. Lebih fast respon 57. Semoga ke depannya usaha kecil menengah lebih dipermudah untuk pengurusannya BPOM 58. Dapat memberi pelayanan komprehensif lebih ditingkatkan lagi 59. Pelayanan sudah baik 60. Sangat baik pelayananya 61. Semoga personil di Loka Kab Tangerang semakin banyak, sehingga pengawasan obat dan makanan di Kabupaten Tangerang menjadi lebih optimal 62. Untuk UMKM skala mikro untuk persyaratannya dipermudah dibandingkan dengan menengah keatas Untuk pelayanan perlu di tingkatkan lagi, senyum sapa dan salamnya. kerjasama loka POM dan Instansi terkait perlu di tingkatkan dan Intensitas pengawasan juga perlu ditingkatkan tidak di ritel moderen saja tapi di pasar-pasar tradisional juga. Semoga Loka POM cepat berbenah dan meningkatkan pelayanannya 63. Membantu pelaku usaha agar produk dalam negeri mampu berdaya saing 64. Mohon untuk terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat 65. Kami selaku pengusaha ingin terus di bina dalam hal legalitas produk yang sehubungan dengan ranah LPOM dan saya selaku ketua organisasi sehungan dengan banyaknya produk anggota dengan aneka ragam olahannya ..mohon di berikan selalu pengarahannya 66. Pelayanan sudah baik 67. Untuk lebih ke tahap pendampingan, bukan hanya pelatihan dan penyuluhan saja bagi pelaku UMKM dan IKM secara berkelanjutan dan mandiri 68. Semoga semakin inovatif, kreatif dan lebih baik lagi dalam berkarya untuk pelayanan dan kesejahteraan masyarakat 69. Tenaga loka POM di kabupaten Tangerang perlu ditambah mengungat sarana dan luasnya cukup banyak 70. Semoga dengan adanya evaluasi dan quesioner, menjadi langkah yang lebih baik lagi. Memperbaiki yang menjadi kekurangan 71. Terus komitmen mendukung UMKM dalam hal pengurusan izin edar 72. Semangat terus Loka POM kab.Tangerang untuk terus mengawal dan mendampingi kami dalam berkegiatan terkhusus bidang distribusi 73. Sosialisasi ke Masyarakat lebih sering karena masih banyak masyarakat yang belum tahu keberadaan dan fungsi Loka POM 74. Sudah cukup baik lebih ditingkatkan lagi pelayanannya

60. Hasil SKM Loka POM di Kota Tarakan

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Loka POM di Kota Tarakan dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kota Tarakan Tahun 2021

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	45	40

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 40 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Tarakan terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **85,26** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **87,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Tarakan mendapat kategori **B (Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Tarakan tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kota Tarakan Tahun 2021

Unsur Pelayanan		2021
U1	Persyaratan	81,67
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,00
U3	Waktu Penyelesaian	84,86
U4	Biaya/Tarif	84,58
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,17
U6	Kompetensi Pelaksana	86,25
U7	Perilaku Pelaksana	88,75
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,75
U9	Sarana dan Prasarana	83,33
Nilai		**85,26**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Pelayanan Loka POM Tarakan memberikan layanan Pengujian Mutu 2. Tetap dipertahankan pelayanan prima untuk masyarakat 3. Semua sudah baik yang sudah baik mohon dipertahankan 4. Sukses terus 5. Cukup pertahankan keramahan dan pelayanan terbaiknya 6. Semoga memiliki laboratorium lokal ke depannya 7. Senyum sapa nya sedikit kurang saat pelayan di loket informasi

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	8. Pelayanan Loka POM Tarakan sudah sangat baik. Setiap pertanyaan yang saya ajukan selalu di respon dengan cepat dan penjelasan yang lengkap 9. Semoga pelayanan yang ramah dan tetap selalu terjaga 10. Sejauh ini masih aman 11. Pelayanan bagus dan informatif 12. Pelayanan sudah baik dan perlu ditingkatkan , sehingga nanti jika kantornya diitingkatkan menjadi Balai POM Kaltara sudah siap 13. Kegiatan ini sangat bermanfaat dan sebaiknya selalu di lakukan secara terus menerus 14. Semoga pelayanan dikembangkan sesuai kebutuhan masyarakat 15. Bisa melakukan sosialisasi terkait pelayanan lebih luas lagi 16. Pelayanan yang diterima sudah memuaskan, pertahankan terus kinerja pada pelayanan publik 17. Cukup baik 18. Pelayanan sangat memuaskan, pertahankan 19. Sukses terus 20. Sarannya BPOM harus lebih aktif dalam memberikan pengarahan kepada masyarakat 21. Tetap profesional dan Ramah 22. Aku sangat puas dengan pelayanan yang di berikan terima kasih 23. Pelayanan sudah baik , tingkatkan terus pelayanan menuju ke arah yang lebih baik

61. Hasil SKM Loka POM di Kota Tasikmalaya

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Loka POM di Kota Tasikmalaya dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kota Tasikmalaya Tahun 2021

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	50	44

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 40 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Tasikmalaya terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,44** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **87,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Tasikmalaya mendapat kategori **B (Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Tasikmalaya tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kota Tasikmalaya Tahun 2021

Unsur Pelayanan		2021
U1	Persyaratan	87,12
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,61
U3	Waktu Penyelesaian	85,86
U4	Biaya/Tarif	88,26
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,26
U6	Kompetensi Pelaksana	89,39
U7	Perilaku Pelaksana	90,91
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,64
U9	Sarana dan Prasarana	82,95
Nilai		**87,44**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Lokasi kantor sulit ditemukan 2. Pelayanan untuk kami sangat diperlukan yg lebih agar lebih mengerti arti produksi untuk BPOM (penyuluhan untuk pelaku usaha di Ciamis) 3. Setelah inspeksi/temuan telah di survei berikan tempo sesuai dengan jenis planggaran. kemeudian survei kembali setelah berjangka ditentukan menunjukan keseriusan instansi ini. ambil langkah tegas dengan berkoordinasi dengan dinas setempat. jangan berikan peluang hanya gara gara nepotisme. sehingga dinas stempat terkesan membiarkan / melindungi. koordinasi/cari dukungan dengan organisasi kesehatan untuk memberikan informasi sejelas jelasnya terkait temuan pelanggaran di faskes yang ada di masyarakat 4. Lanjutkan untuk selalu menjadi lebih baik 5. Semoga tetap bersedia memberikan wawasan dan ilmu kepada kami 6. Unit pelayanan mohon ada di tiap kabupaten 7. Ada bimbingan teknis untuk pengajuan BPOM bagi pengusaha pangan 8. Jika bisa ada baiknya izin edar tetap di proses meskipun hanya beberapa bagian yang di perbaiki, dengan catatan sambil berjalan usaha sambil di perbaiki, karena bagi pengusaha kecil seperti kami sangat berat sekali untuk semua sekaligus, meskipun pada akhirnya semuanya kami perbaiki. Terima kasih mohon maaf sebelumnya 9. Untuk mengadakan seminar atau pelatihan mengenai Tata cara registrasi produk di kota Tasikmalaya

62. Hasil SKM Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar Tahun 2021

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	5	5

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 5 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **89,14** di atas target nilai yang ditetapkan yaitu **89,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar mendapat kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar Tahun 2021

Unsur Pelayanan		2021
U1	Persyaratan	93,33
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,67
U3	Waktu Penyelesaian	88,89
U4	Biaya/Tarif	90,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,67
U6	Kompetensi Pelaksana	90,00
U7	Perilaku Pelaksana	93,33
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,33
U9	Sarana dan Prasarana	80,00
Nilai		**89,14**

Saran dan Masukan Responden

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Sangat cepat respon 2. Informasi yang diberikan jelas 3. Pegawai Loka sangat Cepat tanggap dalam membantu untuk mengurus Izin Edar 4. Selalu berubah untuk lebih baik 5. Semoga tetap melayani dengan baik dan tegas sesuai standar pelayanan yang ada

63. Hasil SKM Loka POM di Kota Palopo

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Loka POM di Kota Palopo dilakukan terhadap 1 (satu) jenis layanan, dengan jumlah populasi dan responden tahun 2021 sebagai berikut:

Jumlah Populasi dan Responden Tiap Layanan pada Loka POM di Kota Palopo Tahun 2021

Jenis Pelayanan	Populasi	Responden menurut Tabel Krejcie & Morgan
Layanan Informasi dan Pengaduan	17	16

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 16 responden menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kota Palopo terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **87,27** di bawah target nilai yang ditetapkan yaitu **89,00**. Berdasarkan nilai tersebut disimpulkan bahwa mutu layanan Loka POM di Kota Palopo mendapat kategori **B (Baik).** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan pada Loka POM di Kota Palopo tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut:

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan pada Loka POM di Kota Palopo Tahun 2021

Unsur Pelayanan		2021
U1	Persyaratan	84,38
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,46
U3	Waktu Penyelesaian	86,46
U4	Biaya/Tarif	88,54
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,46
U6	Kompetensi Pelaksana	90,63
U7	Perilaku Pelaksana	92,71
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,54
U9	Sarana dan Prasarana	81,25
Nilai		**87,27**

Saran dan Masukan Responden

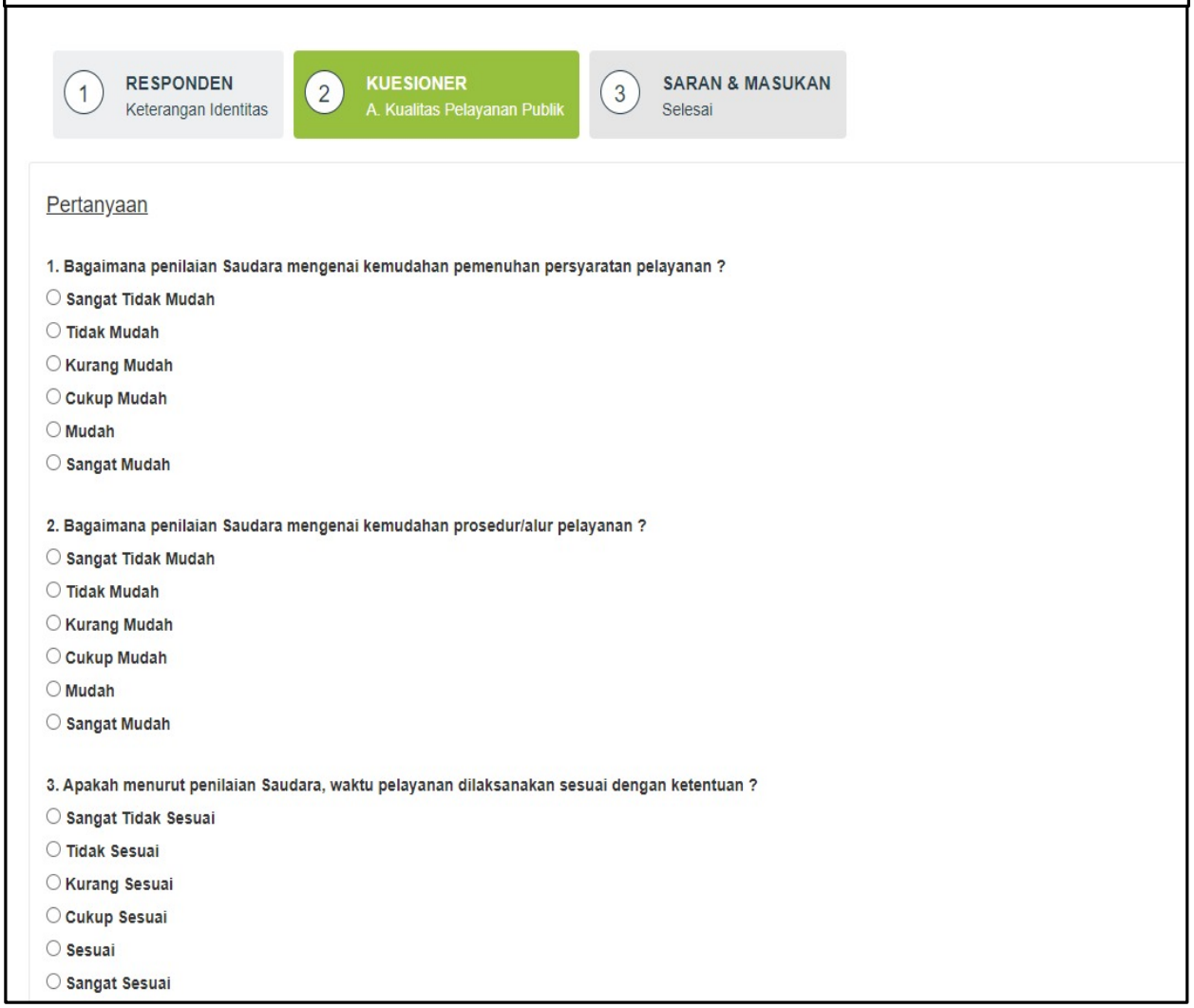
Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi serta terima kasih atas pelayanan yang diberikan selama ini 2. Tetap memberikan pelayanan terbaik dan berintegritas tinggi. Semangat Loka POM Palopo 3. Tetap jalin komunikasi yang baik bagi pelaku usaha 4. Tetap mempertahankan kualitas pelayanan prima 5. Baiknya setiap triwulan diadakan rakor dan evaluasi kabupaten wilayah loka POM Palopo

Jenis Pelayanan	Saran/Masukan
	6. Agar tetap mempertahankan kinerja yang ada dan koordinasi yang sudah sangat baik dengan lintas sektor 7. Pelayanan informasi yang disampaikan sebaiknya tidak hanya pada media sosial saja melainkan informasi dan edukasi langsung ke masyarakat agar masyarakat yang tidak memiliki media sosial bisa memahami pemanfaatannya 8. Semoga Loka POM Palopo Semakin Berjaya dalam segala hal 9. Semoga Pelayanan Loka POM Palopo semakin maju dan solid, dan semoga kerja samanya selama ini dapat di pertahankan, dan semoga ke depannya Loka Pom di Palopo sudah bisa melayani pemeriksaan laboratorium lengkap terutama di bidang Makanan dan minuman 10. Tetap dipertahankan dan ditinjau kembali, semoga BPOM semakin mantap 11. Alhamdulillah pelayanan nya sangat baik, ke depannya jangan ada perubahan 12. Pelayanannya sangat memuaskan,supaya di pertahankan 13. Semoga semakin sukses dan semakin lebih baik ke depannya 14. Semoga tetep baik dalam melayani konsumen agar konsumen merasa senang 15. Loka POM mengadakan pelatihan untuk badan terutama dalam bidang AMDK

LAMPIRAN III

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021 MELALUI APLIKASI SAPAAPIP





4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

- Sangat Lambat
- Lambat
- Kurang Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Top

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

Top


1 RESPONDEN
Keterangan Identitas
2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik
3 SARAN & MASUKAN
Selesai
Silahkan isi kolom dibawah ini
Kembali
Simpan

BADAN POM

INSPEKTORAT UTAMA

Jalan Percetakan Negara Nomor 23
Jakarta Pusat