BADAN POM
BALAI BESAR POM
DI SERANG

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2022

PERIODE JULI - SEPTEMBER



Balai Besar POM di Serang

Jl. Syech Nawawi Al-Bantani Kel. Banjarsari Kec.Cipocok Jaya, Kota Serang, Provinsi Banten

1500533 HALOBPOM

bpom.serang

Balai Besar POM di Serang

0811-1372-225

bpom_serang@pom.go.id

DAFTAR ISI .....**Error! Bookmark not defined.**
BAB I 3
PENDAHULUAN 3
1.1 Latar Belakang 3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4
1.3 Maksud dan Tujuan 4
BAB II 6
PENGUMPULAN DATA SKM 6
2.1 Pelaksana SKM 6
2.2 Metode Pengumpulan Data 6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 7
2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai SKM 7
BAB III 9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 9
3.1 Jumlah Responden SKM 9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 11
BAB IV 13
ANALISIS HASIL SKM 13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 13
4.2 Rencana Tindak Lanjut 14
4.3 Tren Nilai SKM 15
BAB V 16
PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK 16
5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik 16
BAB VI 17
KESIMPULAN 17
LAMPIRAN 18
1. Kuesioner 18
2. Hasil Olah Data SKM 19
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 20
4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 20

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan

perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
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;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2022 yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Serang dilaksanakan terhadap layanan pemberian informasi, layanan sertifikasi dan layanan sampel pengujian PNBP.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan kuesioner elektronik melalui bit.ly/SKMSerang2022 yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Serang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya / tarif** : Biaya / tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara langsung untuk pelanggan yang mendapatkan pelayanan di kantor BBPOM di Serang dan secara *online* melalui tautan bit.ly/SKMSerang2022 untuk pelanggan yang dilayani melalui *hotline* baik pada jam kerja maupun di luar jam kerja. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan di triwulan III tahun 2022 terhitung tanggal 1 Juli 2022 hingga 30 September 2022.

2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai SKM

Jumlah responden dan target nilai SKM Mandiri Balai Besar POM di Serang ditetapkan berdasarkan jumlah rata-rata responden dan nilai SKM Balai Besar POM di Serang Tahun 2021. Target nilai SKM dan jumlah Responden SKM BBPOM di Serang Tahun 2022 sebagai berikut :

	Target				
	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	Tahunan
Nilai SKM	91,5	91,5	91,5	91,5	91,5
Jumlah Responden	55	55	55	55	220

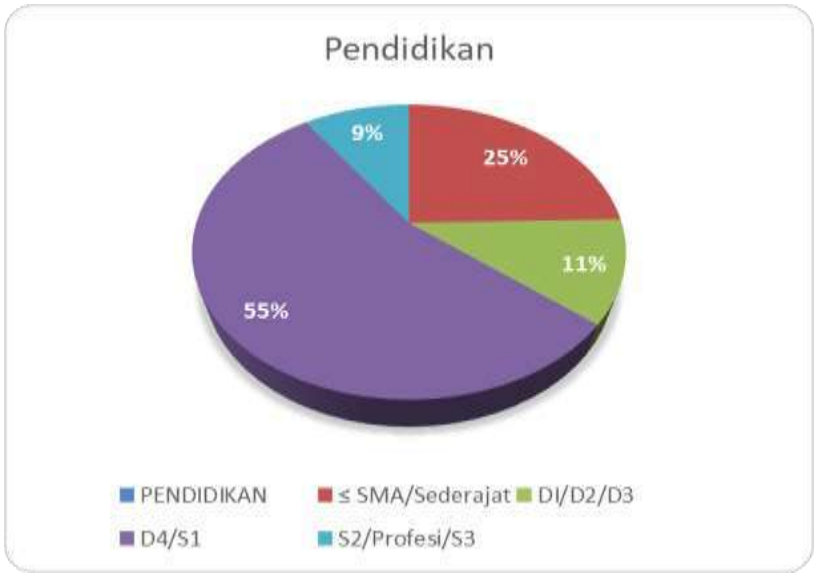
BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

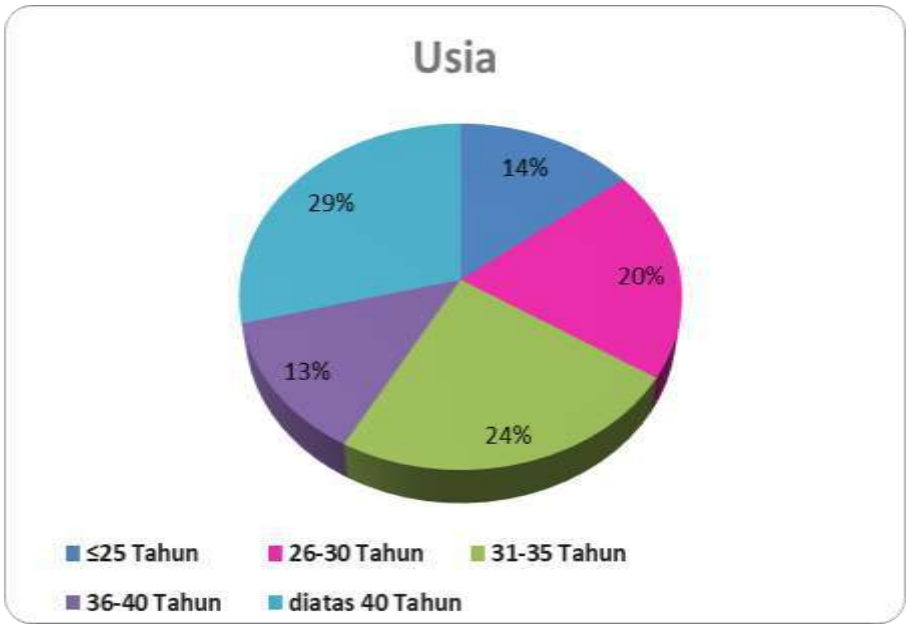
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 66 orang responden penerima layanan sampel PNBP, 167 orang responden penerima layanan informasi dan 60 orang responden penerima layanan sertifikasidengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	PNBP	LI	LS	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	64	83	26	173	59,04%
		PEREMPUAN	2	84	34	120	40,96%
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	18	41	13	72	24,57%
		DI/D2/D3	0	29	4	33	11,26%
		D4/S1	47	80	33	160	54,61%
		S2/Profesi/S3	1	17	10	28	9,56%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	63	6	4	73	24,91%
		Pegawai Swasta	1	48	23	72	24,57%
		Wiraswasta	1	74	23	98	33,45%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0	0	0	0
		Peneliti/ Dosen	0	2	1	3	1,02%
		Pelajar/Mahasiswa	0	8	1	9	3,07%
		Lainnya	1	29	8	38	12,97%
4	USIA	≤25 Tahun	8	29	5	42	14,33%
		26-30 Tahun	19	30	9	58	19,80%
		31-35 Tahun	18	38	14	70	23,89%
		36-40 Tahun	15	16	7	38	12.,97%
		diatas 40 Tahun	6	54	25	85	29,01&


Jenis Kelamin
41%
59%
Laki-laki
Perempuan


Pendidikan
9%
25%
11%
55%
PENDIDIKAN
≤ SMA/Sederajat
DI/D2/D3
D4/S1
S2/Profesi/S3


Pekerjaan
13%
25%
1%
3%
33%
25%
PEKERJAAN
PNS/TNI/Polri
Pegawai Swasta
Wiraswasta
Peneliti/ Dosen
Pelajar/Mahasiswa
Lainnya



3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

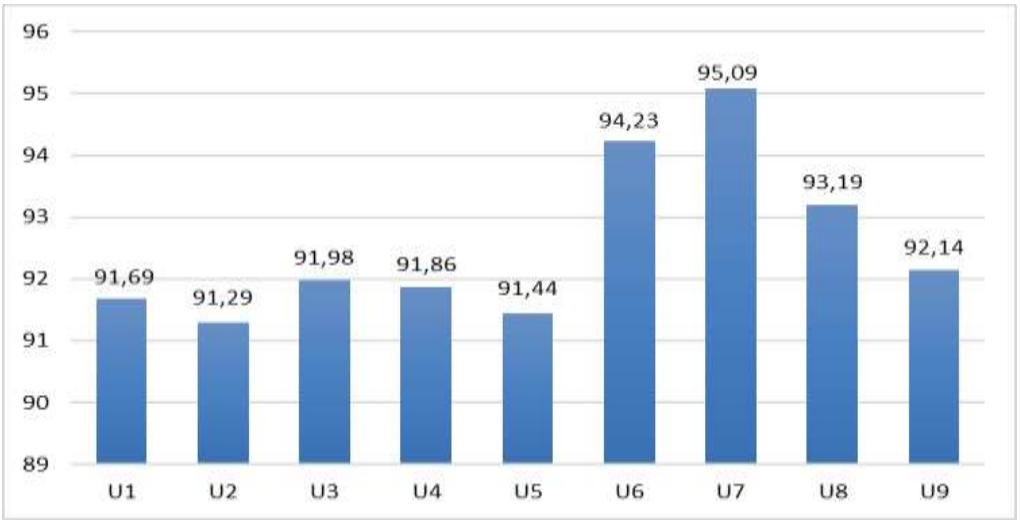
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pelayanan PNBP	97,73	97,98	97,90	97,98	97,73	98,48	97,98	97,98	98,23	**98,00**
Permintaan Informasi dan Pengaduan	89,02	88,12	89,42	88,72	88,52	91,42	94,51	91,02	89,02	**89,98**
Permintaan Layanan Sertifikasi	88,33	87,78	88,61	88,89	88,06	92,78	92,78	90,56	89,17	**89,66**
Rata-rata	**91,69**	**91,29**	**91,98**	**91,86**	**91,44**	**94,23**	**95,09**	**93,19**	**92,14**	**92,55**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan PNBP								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	**91,69**	**91,29**	**91,98**	**91,86**	**91,44**	**94,23**	**95,09**	**93,19**	**92,14**
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**92,55 (A atau Sangat Baik)**								

Keterangan:

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik



Keterangan:

No	Unsur layanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

1. Nilai SKM triwulan III tahun 2022 terendah pada unsur:
   a. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
   b. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
2. Nilai SKM triwulan III tahun 2022 tertinggi pada unsur:
   a. Perilaku pelaksana
   b. Kompetensi Pelaksana

berikut merupakan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut :

1. Pelayanan konsultasi lebih mudah melalui telepon
2. Lebih sering update regulasi dan peraturan terbaru
3. Diadakan bantuan teknis bagi pendaftar yang kurang memahami teknologi
4. Kegiatan pelayanan informasi terkait pendaftaran izin edar yang diadakan di tempat keramaian seperti CFD, pasar, dll dapat diadakan lebih dari satu hari
5. Diadakan pendaftaran CPPOB secara offline
6. Kantor BPOM diadakan di tiap wilayah agar memudahkan untuk konsultasi dan proses perijinan soalnya luamayan jauh
7. Mohon dipertahankan Pelayanan uji lab sangat baik !
8. Waktu pemeriksaan laboratorium agar diperpendek waktunya berkaitan dengan masa penyidikan
9. Untuk sistem dan persyaratan agar dapat dibuat lebih simpel
10. Lebih informatif mengenai peraturan BPOM terbaru kepada calon kostumer
11. Pelayanan lebih tepat waktu

Kondisi permasalahan / kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Nilai terendah terletak pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang lebih banyak disampaikan oleh pelanggan layanan informasi dan pengaduan, serta layanan sertifikasi. Hal ini terkait alur pendaftaran izin edar terkait obat dan

makanan melalui e-sertifikasi dan e-registrasi RBA melalui sistem terintegrasi OSS sehingga para pelaku usaha belum sepenuhnya memahami. Upaya tindak lanjut telah dilakukan dengan melakukan sosialisasi dan bimtek tatacara pendaftaran izin edar baik secara daring maupun tatap muka kepada pelaku usaha. BBPOM di Serang juga memfasilitasi pendampingan e-sertifikasi secara daring untuk menjangkau para pelaku usaha yang tidak dapat bertemu secara tatap muka dengan petugas.

- Dari hasil rekapitulasi saran dan kritik konsumen, sebagian besar konsumen sudah puas dengan pelayanan publik di BBPOM di Serang. Beberapa saran dari konsumen yang dapat meningkatkan pelayanan yaitu :
  - BBPOM di Serang dapat terus menginfokan peraturan terbaru terkait Obat dan Makanan kepada pelaku usaha
  - Konsultasi melalui telepon dapat dipermudah karena lebih mudah untuk konsultasi melalui telepon
  - Proses evaluasi dokumen dalam rangka pendaftaran agar lebih dipercepat
  - Diadakan bimtek terkait tata cara dan mekanisme pembuatan izin penerapan dan izin edar
  - Peningkatan kecepatan pelayanan dan persyaratan public dapat dibuat tertulis
  - Petugas dapat mengetahui password komputer pelayanan
  - Petugas agar update terhadap peraturan BPOM terbaru
  - Sistem dan persyaratan agar dapat dibuat lebih simpel
  - Pendampingan secara offline untuk mempercepat proses perijinan

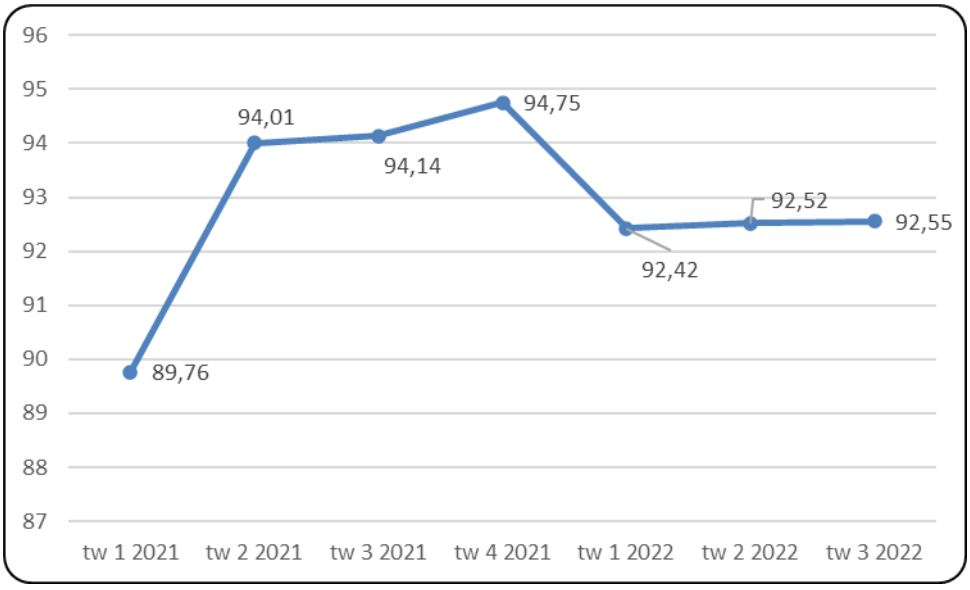
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 2 unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan Balai Besar POM di Serang. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel terlampir.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Balai Besar POM di Serang dari triwulan I tahun 2021 hingga triwulan III tahun 2022 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai kepuasan penerima layanan tertinggi dicapai pada triwulan IV yahun 2021 (94,75). Walaupun terjadi penurunan nilai di triwulan 1 tahun 2022, namun nilai kepuasan pada tahun 2022 hingga triwulan 3 terus mengalami peningkatan. Peningkatan ini masih memerlukan tindak lanjut perbaikan atas saran/kritik dari pelanggan.

BAB V
PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik

Penilaian petugas pelayanan publik dihitung berdasarkan rata-rata dari unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana) pada kuisioner survey kepuasan masyarakat. Selain petugas pelayanan publik, dilakukan juga penilaian terhadap petugas penguji sampel PNBP dari substansi pengujian yang merupakan pendukung dari pelayanan PNBP. Penilaian petugas penguji sampel PNBP dihitung berdasarkan frekuensi menguji dan timline pengujian. Data petugas pelayanan yang mendapatkan predikat terbaik dapat dilihat pada tabel berikut :

Bulan	Jenis Layanan	Nama Petugas Pelayanan Terbaik
Juli	PNBP	Evawati
	Informasi dan Pengaduan	Akhmad Kurnia, ST
	Sertifikasi	Iis Purlitasari, ST
	Penguji PNBP	Indri Pahalaning W, S.Si
Agustus	PNBP	Evawati
	Informasi dan Pengaduan	Akhmad Kurnia, ST
	Sertifikasi	Haryono Wibowo, S.Farm., Apt
	Penguji PNBP	Dian Chandra Puspita, A.Md
September	PNBP	Evawati
	Informasi dan Pengaduan	Akhmad Kurnia, ST
	Sertifikasi	Haryono Wibowo, S. Farm., Apt
	Penguji PNBP	Gahara Nurdiansyah, S.Si

BAB VI
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli - September 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Serang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 92,55.
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur perilaku pelaksana.

Serang, 19 Desember 2022
Plt. Kepala Balai Besar POM di Serang



Faizal Mustofa Kamil, S.Si., Apt.

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Serang

Kepada pelanggan yang kami hormati, terima kasih atas kepercayaannya terhadap Balai Besar POM di Serang, untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan kami, mohon kiranya untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini.

akur.bpom@gmail.com (tidak dibagikan) Ganti akun

* Wajib

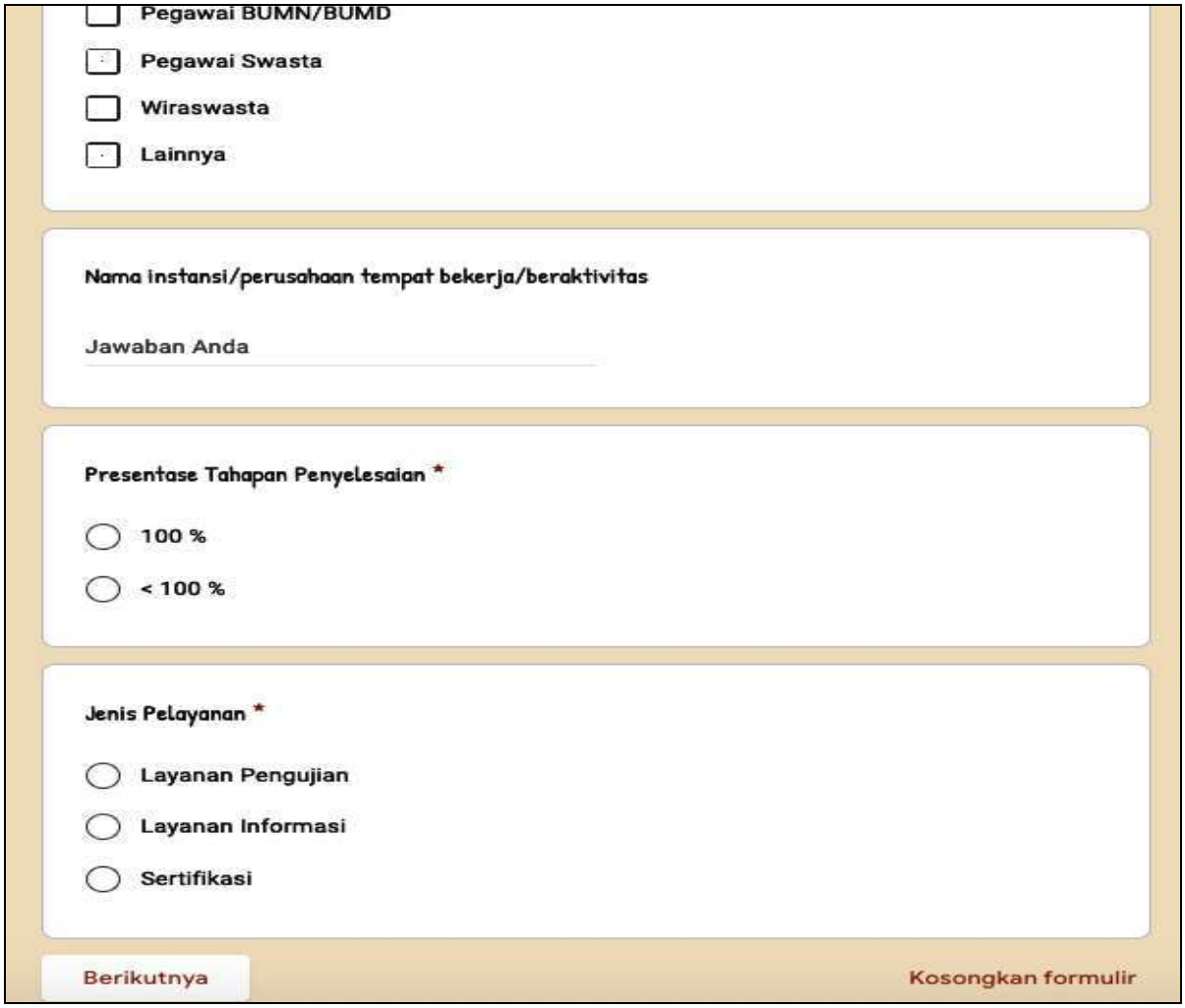
Tanggal Survei

Tanggal

dd/mm/yyyy

Nama *

Jawaban Anda



2. Hasil Olah Data SKM

- Layanan PNBP

Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Saran	Petugas	Bulan
Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Pertahankan yang sudah sangat bagus pelayanan dan fasilitasnya	Evawati	Juli
Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	Juli
Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Terima kasih atas kerjasamanya	Evawati	Juli
Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	Juli
Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	Juli
Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	Juli
Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	Agustus
Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	Agustus
Laki-Laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Cukup baik	Nenden	Agustus
Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	Agustus
Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	Agustus
Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	Agustus
Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Sangat baik pertahankan	Evawati	Agustus
Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Terus tingkatkan kualitas kerja demi kemajuan Pelayanan Publik	Nenden Yopie	September
Perempuan	≤SMA/Sederajat	Lainnya	Sangat ramah	Dewi Wahyuningsih	September
Perempuan	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	Permudah dan jangan dipersulit🙏🙏	Dewi Wahyuningsih	September
Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Mohon dipertahankan Pelayanan uji lab sangat baik !	Evawati	September
Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	waktu pemeriksaan laboratorium agar diperpendek waktunya berkaitan d	Nenden Yopie	September
Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	September
Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Terimakasih kerja samanya	Evawati	September
Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta	-	Evawati	September
Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	September
Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	September
Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	September
Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Sudah cukup baik	Evawati	September
Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Bagus dan cepat	Nenden Yopie	September
Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Pelayanan bagus dan cepat	Nenden Yopie	September
Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Makanan gratis	Evawati	September

- Layanan Informasi dan Pengaduan

31-35 Tahun	perempuan	sma	Wiraswasta	Semoga bisa dipertahankan pelayanan good joob, terimakasih atas informasi dan pelayanannya	Retno	Juli
26-30 Tahun	perempuan	D1/D2/D3	pegawai swasta	Untuk sistem dan persyaratan agar dapat dibuat lebih simpel	Retno	Juli
≤25 Tahun	Laki-laki	sma	mahasiswa		Wulan	Juli
31-35 Tahun	perempuan	sma	Wiraswasta	Terimakasih atas layanannya, sangat memuaskan dan informasinya pun jelas dan baik yang kami terima, tetep pertahankan pelayanannya BPOM karena sudah jarang ada pelayanan umum dengan pelayanan terbaik.	Wulan	Juli
31-35 Tahun	perempuan	sma	Wiraswasta	sukses terus bpom	Wulan dan Akur	Juli
diatas 40 Tahun	Laki-laki	sma	Wiraswasta		Kasih	Juli
26-30 Tahun	perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta		Tiwi	Agustus
26-30 Tahun	Laki-laki	D1/D2/D3	pegawai swasta	Lebih informatif mengenai peraturan BPOM terbaru kepada calon kostumer	Akur	Agustus
≤25 Tahun	Laki-laki	D1/D2/D3	mahasiswa		Akur	Agustus
≤25 Tahun	Laki-laki	sma	lainnya		Akur	Agustus
≤25 Tahun	perempuan	D1/D2/D3	pegawai swasta		Wulan	Agustus
26-30 Tahun	Laki-laki	s1	pegawai swasta		Wulan	Agustus
diatas 40 Tahun	Laki-laki	sma	Wiraswasta		Wulan	Agustus
31-35 Tahun	Laki-laki	D1/D2/D3	mahasiswa		Wulan	Agustus
26-30 Tahun	Laki-laki	S2/Profesi/S3	pegawai swasta		Wulan	Agustus
diatas 40 Tahun	perempuan	S2/Profesi/S3	pegawai swasta		Wulan	Agustus
diatas 40 Tahun	perempuan	D1/D2/D3	pegawai swasta		kasih	Agustus
diatas 40 Tahun	Laki-laki	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri		akur	Agustus
diatas 40 Tahun	Laki-laki	D1/D2/D3	Wiraswasta		akur	Agustus
31-35 Tahun	Perempuan	s1	Wiraswasta		Renny	September
diatas 40 Tahun	Laki-laki	D1/D2/D3	Wiraswasta		Renny	September
31-35 Tahun	perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	Pelayanannya sangat memuaskan orang-orangnya, ramah dan sopan	akur	September

- Layanan Sertifikasi

≤25 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Iis	Juli
36-40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	pelayanan lebih tepat waktu	Anyo	Juli
≤25 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	pelajar/mahasiswa	makin ditingkatkan	iis	Juli
diatas 40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Wiraswasta	klu boleh semua perijinan dibantu off line biar cepat	iis	Juli
36-40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Anyo	Juli
diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Hani	Juli
26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	Sudah Baik	Anyo	Juli
36-40 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	Password komputer layanan agar bisa diakses oleh petugas lainnya	Anyo	Juli
diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	Petugas melayani dan menjelaskan sesuai prosedur dan menguasai sistem.	Anyo	Juli
31-35 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	-	Hani	Agustus
26-30 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta		Anyo	Agustus
26-30 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	Sudah sangat memuaskan	Anyo	Agustus
diatas 40 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	Semua sudah sesuai prosedur dan pelayanan sangat baik	Anyo	Agustus
26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	wiraswasta		anyo	Agustus
31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	wiraswasta		Hani	Agustus
diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	wiraswasta		Hani	Agustus
31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	wiraswasta		Dianing	Agustus
diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Hani	September
diatas 40 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	wiraswasta		Anyo	September
diatas 40 Tahun	laki-Laki	S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen		Anyo	September
31-35 Tahun	laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Anyo	September
≤25 Tahun	Perempuan	D4/S1	wiraswasta	pelayanan sangat baik dan informasi jelas	Anyo	September

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

-

b. Publikasi Hasil SKM

terlampir

4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Terlampir monev tindak lanjut

MONEV TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN
HINGGA TRIWULAN III
(BULAN JANUARI-SEPTEMBER 2022)

No	Prioritas Unsur yang perlu diperbaiki	Periode SKM	PIC	Timeline	Tindak Lanjut		Hasil Monev	
							Progress	Status
1	Unsur U9, Penambahan kanopi untuk parkir pelanggan	Temuan TW 1 2020 berulang di TW 3 dan TW 4 tahun 2020	Bagian TU	Minggu ke-4 Januari 2022	Tamu yang datang menggunakan mobil diarahkan pada parkir timur kantor yang telah difasilitasi kanopi	Minggu ke 2 Januari 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai
2	Unsur U 1, "Rumitnya Persyaratan Pendaftaran Produk untuk Izin Edar BPOM"	Temuan TW 4 2021	Ketua Pokja Yanblik	Minggu ke-4 Januari 2023	Edukasi untuk UMKM telah dilakukan melalui Kegiatan Bedah Peraturan Online, Layanan Desk pendampingan pendaftaran e-sertifikasi melalui luring dan daring, serta konsultasi pendaftaran izin edar BPOM melalui kegiatan DIVA (petugas BPOM jemput bola ke locus keramaian masyarakat).	Minggu ke 2 Januari 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai
3	Unsur U 2, "Bagi UMKM yang gaptek tekhologi perlu adanya pendampingan"	Temuan TW 4 2021	Ketua Pokja Yanblik	Minggu ke-4 Januari 2024	Edukasi untuk UMKM telah dilakukan melalui Kegiatan Bedah Peraturan Online, Layanan Desk pendampingan pendaftaran e-sertifikasi melalui luring dan daring, serta konsultasi pendaftaran izin edar BPOM melalui kegiatan DIVA (petugas BPOM jemput bola ke locus keramaian masyarakat).	Minggu ke 2 Januari 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai
4	Unsur U 6, Untuk mas aryo, mohon kalau memberikan penjelasan yang lebih jelas, supaya orang yang mau mendapatkan informasi tidak bolak balik. Terimakasih	Januari 2022	Ketua Pokja Yanblik; Subkoordinator subkelompok substansi Sertifikasi	Minggu ke-4 Februari 2022	Dilakukan penelusuran terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan dan ditindak lanjuti dengan hasil berikut : 1. Klarifikasi kepada petugas terkait keluhan dan diperoleh hasil bahwa petugas belum menyampaikan informasi ketentuan terbaru terkait CPPOB. 2. Kepada Petugas dilakukan Pembinaan Kinerja 3. Dilakukan sosialisasi kepada internal Sub Kelompok Substansi Sertifikasi terkait dengan pelaku usaha yang mengajukan PSB yang rekomendasinya blm terbit sampai dengan november 2021 dengan nilai C dan D maka ditindaklanjuti dengan izin penerapan CPPOB paralel dengan perbaikan capa sebelumnya dan mengupload bukti perbaikan pada dokumen panduan mutu. 4. Dilakukan pemberitahuan kepada pelaku usaha melalui Chat Whatsapp untuk perubahan mekanisme PSB menjadi Izin Penerapan CPPOB"	Minggu ke 4 Februari 2022	Sudah ditindaklanjuti catt : bimbingan kinerja langsung (lisan) dilakukan pada bulan februari sedangkan bimbingan kerja tertulis dilakukan awal april sesuai jadwal penilaian SKP.	selesai
5	Unsur U 9, - Berharap stand BPOM bisa selalu standby di tempat2 ramai seperti CFD dan sejenisnya agar mudah saat ingin bertanya terimakasih.	Februari 2022	Ketua Pokja Yanblik; Satgas SPIP	Minggu ke-4 Maret 2022	Saran ini diterima dari pelanggan yang mendapatkan pelayanan informasi pada kegiatan DIVA yang dilakukan di area CFD Cilegon (Feb pekan 1). Program DIVA tahun 2022 sudah dijadwalkan di lokus-lokus keramaian termasuk di CFD. Kegiatan DIVA dipublikasi melalui media sosial dan hotline pelayanan sebelum kegiatan berlangsung dengan harapan makin banyak masyarakat yang berpartisipasi pada saat kegiatan berlangsung.	Minggu ke 1 Maret 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai
6	Unsur U 2, "Semoga lebih dipermudah lagi terutama dalam masalah Prosedur dan Persyaratannya."	Maret 2022	Ketua Pokja Yanblik; Subkoordinator subkelompok substansi Sertifikasi	Minggu ke-2 April 2022	Dilakukan penelusuran terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan hasil sebagai berikut : 1. PT Niki Pangan Nusantara mengajukan izin penerapan terhadap 2 jenis pangan adonan bakery beku dan sayuran beku. Prosedur dan Persyaratan telah mengacu pada PerBPOM 22 Tahun 2021 dan telah dilakukan pendampingan desk izin penerapan CPPOB kepada ybs melalui program BAPERAN dan telah dilakukan evaluasi terhadap pengajuan izin penerapan serta telah terbit sertifikat Izin penerapan pada 24 Februari 2022 Terkait Prosedur : Telah dipublikasikan melalui media sosial, terhadap pelaku usaha juga telah disampaikan informasi prosedur izin penerapan CPPOB melalui kegiatan Desk Izin Penerapan pada program BAPERAN dan Pelanggan sudah mengikuti desk izin penerapan melalui kegiatan Bedah Peraturan Online pada Desember 2021 Terkait persyaratan : Tidak dapat dikurangi/ diubah sebab persyaratan telah mengacu pada PerBPOM 22 Tahun 2021 tentang Izin Penerapan CPPOB. Pelanggan sudah mengikuti desk izin penerapan melalui kegiatan Bedah Peraturan Online pada Desember 2021.	Minggu ke 1 April 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai

7	Unsur U 3, - proses verifikasi dokumen bisa lebih cepat - Untuk pengajuan rekomendasi izin CPPOB agar dapat lebih dipercepat lagi. - Proses pendaftaran perusahaan dan produk bisa lebih di percepat masa verifikasinya supaya tidak terlalu lama menunggu.	Maret 2022	Ketua Pokja Yanblik; Subkoordinator subkelompok substansi Sertifikasi	Minggu ke-2 April 2022	Dilakukan penelusuran terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan hasil sebagai berikut : 1. Terkait dengan poin 1 dan 2 - pada akhir 2021 ketika peraturan Izin Penerapan CPPOB terbit, belum diatur batas waktu evaluasi dokumen izin penerapan CPPOB dan saat itu sedang masa pengembangan awal aplikasi izin penerapan CPPOB sehingga masih dalam periode sosialisasi baik ke pelaku usaha maupun ke Unit Pelaksana Teknis sebagai evaluator dan verifikator. Perhitungan Timeline dihitung sejak dokumen lengkap yaitu 20 HK pemeriksaan, 10 HK penerbitan tindak lanjut pemeriksaan (apabila ada perbaikan), 30 HK pelaku usaha utk mengirimkan CAPA, maksimal 3 kali submit CAPA dan penolakan jika dalam 6 bln tidak submit CAPA. - Timeline pemeriksaan 1 HK, TL pemeriksaan 2 HK. **Timeline telah sesuai PerBPOM 22 Tahun 2021 tentang Izin Penerapan CPPOB.** - Tahun 2022 perhitungan timeline mengikuti Pedoman Pemeriksaan Sarana Produksi Pangan Olahan HK.02.02.1.2.01.22.63 Tahun 2022 dengan penambahan timeline 40 HK izin terbit setelah pemeriksaan sarana. 2. Terkait poin 3, proses pendaftaran perusahaan dan produk **bukan merupakan layanan BBPOM di Serang** namun layanan Direktorat Registrasi Pangan Olahan	Minggu ke 1 April 2022	sudah ditindidaklanjuti	selesai
8	Unsur U 3, - Mohon di setiap hasil keputusan bisa lebih cepat lagi dan di infokan ke kami dengan kabar yang membuat kami bahagia"	Maret 2022	Ketua Pokja Yanblik; Subkoordinator subkelompok substansi Sertifikasi	Minggu ke-2 April 2022	Dilakukan penelusuran terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan hasil sebagai berikut : Cipta Sehat Utama merupakan Sarana UKOT yang mengajukan CPOTB bertahap Tahap 1, Timeline 6 Hari Kerja Untuk Pemeriksaan Sarana, 14 Hari Kerja untuk penerbitan Laporan Hasil Pemeriksaan, 22 Hari Kerja Evaluasi TPTP (Clock On Clock Off), 40 HK penyampaian TPTP oleh Pelaku Usaha maksimal perpanjangan 2 x 20 HK sejak tanggal permohonan perpanjangan (total 80 HK), 6 Hari Kerja Penerbitan Rekomendasi sejak Closed TPTP Timeline : Dokumen Lengkap 4 feb 2022 Pemeriksaan sarana 7 Feb 2022 Surat laporan hasil pemeriksaan 14 Februari 2022 Evaluasi CAPA 20 April 2022 Closed TPTP 20 April 22 Rekomendasi 20 April 2022 Berdasarkan data tersebut, timeline CPOTB bertahap masih sesuai. Masukkannya kurang spesifik, definisi kabar yg membuat bahagia kami asumsikan sebagai sesuai timeline.	Minggu ke 1 April 2022	Hingga pekan 1-april , pelanggan masih dalam proses tahapan pembuatan CAPA dan tahapan sertifikasi sudah sesuai time line Pekan-2 mei telah diupdate kembali tahapan sertifikasi telah selsai hingga pemberian rekomendaasi dan keselutuhan tahapan sesuai timeline.	selesai
9	Unsur U 3, Respon terhadap konsultasi via telepon semoga lebih cepat	Maret 2022	Ketua Pokja Yanblik; Subkoordinator subkelompok substansi Sertifikasi	Minggu ke-2 April 2022	Terkait layanan ini sudah sesuai dengan Kebijakan Pelayanan Publik BBPOM di Serang Tahun 2022 Layanan hotline Sertifikasi 081315422211 khusus chat, tidak menerima layanan telepon, untuk layanan via telepon dilayani pada line 0254 8491152 pada hari kerja senin-kamis pukul 08.00-16.30, jumat 08.00-16.00 dan sabtu 08.00-12.00. Informasi ini dicantumkan pada profil picture hotline layanan sertifikasi dan detil info pada hotline layanan sertifikasi	Minggu ke 1 April 2022	sudah ditindidaklanjuti	selesai
10	Unsur U 5, - sering diadakan penyuluhan buat para pelaku umkm; - system cppob krn masih baru & terintegrasi dgn sistem.oss RBa, di harapkan lebih sering utk sosialisasi dlm penerapan pd aplikasinya - agar dilakukan	Maret 2022	Ketua Pokja Yanblik	Minggu ke-2 April 2022	sosialisasi peraturan kepada pelaku usaha secara berkala telah dilakukan melalui Inovasi Bedah Peraturan Online (BAPERAN) yang dilakukan tiap bulan termasuk sosialisasi terkait perubahan peraturan proses registrasi MD dari semual melalui alur PSB menjadi Izin Penerapan CPPOB. Publikasi kegiatan BAPERAN telah dilakukan sebelum kegiatan berlangsung pada media sosial dan hotline BBPOM di Serang	Minggu ke 1 April 2022	Sudah ditindaklanjuti	selesai

	agar ditanyakan pendampingan kpd UMKM dalam memberikan pelayanan		Ketua Pokja Yanblik	Minggu ke-2 April 2022	BBPOM di Serang memfasilitasi layanan desk pendampingan pendaftaaran e-sertifikasi baik secara daring maupun luring. Layanan ini telah dipublikasi pada standar layanan dan media sosial BBPOM di Serang	Minggu ke 1 April 2022	sudah ditindidaklanjuti	selesai
11	Unsur U 5, untuk setiap mengadakan event seperti zoom mengenai penyaluran informasi, prosedur, dll sebaiknya mempublish info tersebut agar lebih mudah di ketahui audience	Maret 2022	Ketua Pokja Yanblik	Minggu ke-2 April 2022	Publikasi kegiatan BAPERAN telah dilakukan sebelum kegiatan berlangsung pada media sosial dan hotline BBPOM di Serang. Telah disampaikan ke pelanggan untuk selalu memantau informasi pada media sosial dan hotline BBPOM di Serang. Untuk selanjutnya publikasi kegiatan BAPERAN juga akan dilakukan melalui wa-blast pada nomor pelanggan yang pernah menghubungi hotline BBPOM di Serang	Minggu ke 1 April 2022	sudah ditindidaklanjuti	selesai
12	Unsur U 5, - Next agar bisa dilakukan pengujian produk sesuai perka BPOM no 20/2019 khususnya uji migrasi - Mohon untuk pengujian 1x24 jam diadakan kembali karena terkadang bisa menghambat penyidikan terima kasih	Maret 2022	Ketua Pokja Yanblik, petugas layanan pengujian	Minggu ke-2 April 2022	Dilakukan penelusuran terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan hasil sebagai berikut : - Perka BPOM Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Kemasan Pangan. BBPOM di Serang telah melakukan pengujian migrasi kemasan pangan berdasar metode yang tersedia untuk bahan kemasan pangan keramik, melamin, botol plastik dan galon air. Pelanggan dari PT. Indah Kiat ingin mengujikan sampel berupa kemasan Kertas yang metodenya belum tersedia di BBPOM di Serang. **Pelanggan telah difasilitasi pengujian di BBPOM di Serang menggunakan Metode dari Perusahaan Pelanggan.** - Pengujian 1x24 jam dapat dilaksanakan dengan menggunakan metode GCMS, namun alat tersebut hanya tersedia 1 unit dan digunakan bersamaan untuk pengujian sampel rutin BBPOM di Serang, sehingga ada waktu-waktu tertentu tidak dapat dilakukan pengujian PNBP 1x24 jam, namun petugas penerima sampel tetap menawarkan kepada pelanggan untuk menguji sampel dengan metode lain dengan timeline yang sesuai dengan ketentuan masing-masing metode. **BBPOM di Serang telah mengajukan usulan belanja modal untuk penambahan 1 unit GCMS pada tahun 2023 dan sudah mendapat rekomendasi dari P3OMN.**	Minggu ke 1 April 2022	sudah ditindidaklanjuti	selesai
13	Unsur U 7, Tingkatkan atitude kedisiplinan dlm mempermudah perijinan .	Maret 2022	Ketua Pokja Yanblik; Subkoordinator subkelompok substansi Sertifikasi	Minggu ke-2 April 2022	Petugas pelayanan publik mengikuti pengembangan kompetensi pegawai. Terkait hal ini sebagai implementasi core value Berakhlak khususnya pelayanan publik, terdapat kewajiban mengikuti pengembangan kompetensi pegawai yaitu : 1. Sosialisasi dan Internalisasi Employeer Branding dan Core Value BerAKHLAK Tingkat Dasar 2. Pelatihan Peningkatan Profesionalisme dengan Kualitas Pelayanan Publik Level Dasar 3. Pelatihan Peningkatan Profesionalisme dengan Kualitas Pelayanan Publik Level Lanjutan Berdasarkan hasil SKM tahun 2021 dan data hasil survey periode Januari-Februari 2022) menunjukkan unsur terkait petugas yaitu **U6 (Kompetensi petugas) dan U7 (Perilaku Petugas) masuk dalam kategori Sangat Baik.** Saran pelanggan " Tingkatkan atitude kedisiplinan dlm mempermudah perijinan" kami artikan sebagai apresiasi terhadap perilaku petugas dan diharapkan dapat lebih ditingkatkan lagi.	Minggu ke 1 April 2022	sudah ditindidaklanjuti	selesai
14	Unsur U 9, - Mohon untuk menyediakan media komunikasi lain berbasis online agar mempermudah pengaduan dan pengajuan pertanyaan secara langsung dan pemberian tanggapan yang cepat	Maret 2022	Ketua Pokja Yanblik; Satgas SPIP	Minggu ke-2 April 2022	BBPOM di Serang telah memiliki media online sebagai media komunikasi yaitu : - hotline masing-masing untuk pelayanan informasi, pelayanan sertifikasi, dan pengujian - untuk melakukan pengaduan tterkait integritas dapat melalui bit.ly Mas Rangga dan Hello Chief, sudah disediakan visualisasi terkait kanal pengaduan di ruang pelayanan untuk pengaduan terkait seputar pengawasan Obat dan Makanan dapat melalui HaloBPOM dan Aplikasi Teliksandi, - link untuk seluruh kanal pengaduan telah tersedia di media sosial dan subsite BBPOM di Serang	Minggu ke 1 April 2022	Sudah ditindaklanjuti	selesai

15	Unsur U 9, - lebih banyak penyuluhan ke pelaku usaha untuk update peraturan-peraturan terbaru	Maret 2022	Ketua Pokja Yanblik	Minggu ke-2 April 2022	sosialisasi peraturan kepada pelaku usaha secara berkala telah dilakukan melalui Inovasi Bedah Peraturan Online (BAPERAN) yang dilakukan tiap bulan. Publikasi kegiatan BAPERAN telah dilakukan sebelum kegiatan berlangsung pada media sosial dan hotline BBPOM di Serang Untuk selanjutnya publikasi kegiatan BAPERAN juga akan dilakukan melalui wa-blast pada nomor pelanggan yang pernah menghubungi hotline BBPOM di Serang	Minggu ke 1 April 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai
16	Unsur U 9, - Selalu ada report disetiap progress	Maret 2022	Satgas SPIP; Subkoordinator subkelompok substansi Sertifikasi	Minggu ke-2 April 2022	Terkait proses pengajuan izin penerapan CPPOB 1. Berdasarkan konfirmasi dari Admin saat ini sdh tersedia fitur status pada izin penerapan CPPOB yaitu Pengajuan - evaluasi - inspeksi - capa - sertifikat (untuk skala usaha menengah besar) dan Pengajuan - evaluasi - sertifikat (untuk skala usaha mikro dan kecil) 2. Sosialisasi fitur status pada halaman pengajuan izin penerapan CPPOB kepada pelaku usaha	Minggu ke 1 April 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai
17	Unsur U 9, - mungkin pada e-sertifikasi bisa ditambahkan menu untuk pemantauan progress pengajuan.	Maret 2022	Satgas SPIP; Subkoordinator subkelompok substansi Sertifikasi	Minggu ke-2 April 2022	Terkait proses pengajuan izin penerapan CPPOB 1. Berdasarkan konfirmasi dari Admin saat ini sdh tersedia fitur status pada izin penerapan CPPOB yaitu Pengajuan - evaluasi - inspeksi - capa - sertifikat (untuk skala usaha menengah besar) dan Pengajuan - evaluasi - sertifikat (untuk skala usaha mikro dan kecil) 2. Sosialisasi fitur status pada halaman pengajuan izin penerapan CPPOB kepada pelaku usaha	Minggu ke 1 April 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai
18	Unsur U 9, - Mohon agar ditingkatkan fasilitas pelayanan konsultasi	Maret 2022	Ketua Pokja Yanblik; Satgas SPIP	Minggu ke-2 April 2022	BBPOM di Serang memfasilitasi layanan desk pendampingan pendaftaaran e-sertifikasi baik secara daring maupun luring. Layanan ini telah dipublikasi pada standar layanan dan media sosial BBPOM di Serang	Minggu ke 1 April 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai
19	Unsur U 9, - Edukasi kepada umkm supaya bisa memiliki izin edar	Maret 2022	Ketua Pokja Yanblik	Minggu ke-2 April 2022	Edukasi untuk UMKM telah dilakukan melalui Kegiatan Bedah Peraturan Online, Layanan Desk pendampingan pendaftaran e-sertifikasi melalui luring dan daring, serta konsultasi pendaftaran izin edar BPOM melalui kegiatan DIVA (petugas BPOM jemput bola ke locus keramaian masyarakat). Setiap kegiatan dan layanan telah dipublikasi pada standar layanan dan media sosial BBPOM di Serang	Minggu ke 1 April 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai
20	Unsur U 9, - Live chat ditambah petugasnya dan pakai sistem antrian saja supaya mantengin setiap petugas siapa yang selesai duluan. Kalau bisa waktunya ditambah senin sd jumat	Maret 2022	Ketua Pokja Yanblik; Satgas SPIP	Minggu ke-2 April 2022	Dilakukan penelusuran terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan hasil sebagai berikut : Terkait hal ini berdasarkan riwayat chat pelangggan dengan hotline sertifikasi, saran ini **merupakan penilaian pelanggan untuk live chat pada proses registrasi ereg via RPO**. Pertanyaan pelanggan sudah disampaikan ke Pusat dan sudah mendapatkan jawaban atas pertanyaan pelanggan.	Minggu ke 1 April 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai
21	Unsur U 9, - Mohon bisa mengadakan kolaborasi & sosialisasi lebih sering & berkelanjutan	Maret 2022	Ketua Pokja Yanblik	Minggu ke-2 April 2022	BBPOM di Serang dalam pengawasan obat dan makanan serta edukasi masyarakat telah berkolaborasi dan bersinergi dnegan lintas sektor termasuk organisasi profesi dan akademisi. Sinergi dijalin baik dengan ataupun tanpa nota kesepahaman . Beberapa kegiatan yang bersinergi dengan akademisi antara lain dengan Untirta, Unbaja, UIN Maulana Hasanudin, Untag, dll.	Minggu ke 1 April 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai

22	Unsur U2 Mohon aturan perizinan tidak diubah-ubah.	April 2022	Ketua Pokja Yanblik; Subkoordinator subkelompok substansi Sertifikasi	Pekan IV Mei 22	Dilakukan penelusuran terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan hasil sebagai berikut : 1. Regulasi Badan POM berubah mengacu pada Regulasi/ Peraturan Perundangan diatasnya, Perbpom 22 th 2021 tentang Izin Penerapan CPPOB terbit sebagai amanat UU Cipta Kerja No 11 Tahun 2020 dan PP 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Resiko. 2. Balai Besar POM di Serang melalui program BAPERAN melaksanakan bedah peraturan online sebagai bentuk sosialisasi kepada masyarakat atas perubahan regulasi secara berkala setiap bulannya menggunakan aplikasi zoom.	Minggu ke 3 Mei 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai
23	Unsur U9 Tolong bantuannya untuk info update regulasi dan peraturan terbaru	April 2022	Ketua Pokja Yanblik	Pekan IV Mei 22	sosialisasi peraturan kepada pelaku usaha secara berkala telah dilakukan melalui Inovasi Bedah Peraturan Online (BAPERAN) yang dilakukan tiap bulan. Publikasi kegiatan BAPERAN telah dilakukan sebelum kegiatan berlangsung pada media sosial dan hotline BBPOM di Serang Untuk selanjutnya publikasi kegiatan BAPERAN juga akan dilakukan melalui wa-blast pada nomor pelanggan yang pernah menghubungi hotline BBPOM di Serang	Minggu ke 1 Juni 2022	sudah dirindaklanjuti	selesai
24	Unsur U9 Lebih mudah bila konsul via call	April 2022	Ketua Pokja Yanblik	Pekan IV Mei 22	Dilakukan penelusuran terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan hasil sebagai berikut : Pelaku usaha sudah dilayani konsultasi via telpon oleh petugas. Sebagai informasi untuk layanan konsultasi melalui telpon dilayani di nomor 0254-8491152, untuk nomor hotline sertifikasi 081211137225 melayani konsultasi khusus via chat dan terkait ini sudah disosiliasikan di media sosial/instagram BBPOM di Serang dan digunakan sebagai profile picture hotline pelayanan informasi dan sertifikasi	Minggu ke 1 Juni 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai
25	Unsur U3 Waktu evaluasi lebih di percepat	Mei 2022	Koordinator Kelompok Subtansi Pemeriksaan	Pekan IV Juni 22	Dilakukan penelusuran terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan hasil sebagai berikut : 1. Pada akhir 2021 ketika peraturan Izin Penerapan CPPOB terbit, belum diatur batas waktu evaluasi dokumen izin penerapan CPPOB dan saat itu sedang masa pengembangan awal aplikasi izin penerapan CPPOB sehingga masih dalam periode sosialisasi baik ke pelaku usaha maupun ke Unit Pelaksana Teknis sebagai evaluator dan verifikator. Perhitungan Timeline dihitung sejak dokumen lengkap yaitu 20 HK pemeriksaan, 10 HK penerbitan tindak lanjut pemeriksaan (apabila ada perbaikan), 30 HK pelaku usaha utk mengirimkan CAPA, maksimal 3 kali submit CAPA dan penolakan jika dalam 6 bln tidak submit CAPA. PT Niki Pangan Nusantara merupakan usaha mikro dan mengajukan permohonan pada 30 Desember 2021 dan 12 Januari 2022, dan pada saat itu belum ditentukan timeline evaluasi dokumen untuk pelaku usaha mikro kecil. 2. Harapan PT NIKI Pangan Nusantara telah terealisasi dengan terbitnya Pedoman Pemeriksaan Sarana Produksi Pangan Olahan HK.02.02.1.2.01.22.63 Tahun 2022 yang mengatur timeline evaluasi dokumen 10 HK Clock On Clock Off pada 21 Januari 2022.	Minggu ke 2 Juni 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai
26	Unsur U9 Agar mengadakan sosialiasasi bimtek tata cara dan mekanismen pembuatan izin penerapan dan izin edar	Mei 2022	Ketua Pokja Yanblik	Pekan IV Juni 22	Dilakukan penelusuran terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan hasil sebagai berikut : Pelaku usaha sudah mendaftar pada kegiatan Baperan dengan tema Pendampingan Pendaftaran Izin Penerpan CPPOB melalui e-sertifikasi pada bulan Mei 2022	Minggu ke 1 Juni 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai

27	Nihil	Juni 2022						
28	U1 Pelayanan lebih tepat waktu, untuk persyaratan-persyaratan publik dibuat tertulis	Juli 2022	Koordinator Kelompok Substansi Pemeriksaan	Pekan IV Agustus 2022	1. Setelah dilakukan penelusuran terhadap pelanggan, ybs merupakan apoteker PJ PBF yang mengajukan perubahan persetujuan denah bangunan PBF PT Sapta Sari Tama. 2. Perubahan denah bangunan PBF wajib dilaporkan, dan terkait persetujuannya bukan merupakan bagian dari pelayanan publik, namun bersifat komitmen pelaku usaha untuk keperluan pengawasan post market. Dan untuk pengajuan perpanjangan maupun pengajuan baru sertifikasi CDOB, denah yg disahkan tidak menjadi persyaratan permohonan, namun harus dilengkapi ketika proses audit dalam rangka sertifikasi CDOB. 3. Terkait dengan layanan sertifikasi telah dibuat persyaratan secara tertulis berupa standar pelayanan dan telah (dicetak) dan dipublikasikan pada ruang pelayanan publik, media sosial dan subsite BBPOM di Serang. 4. Selain itu telah dilakukan pencetakan leaflet pelayanan sertifikasi yang ditempatkan pada ruang pelayanan publik.	Pekan IV Agustus 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai
29	U2 Semua perizinan dibantu secara offline agar cepat	Juli 2022	Koordinator Kelompok Substansi Pemeriksaan	Pekan IV Agustus 2022	1. Ybs merupakan umk yg didampingi tahun 2019 namun penyelesaian CAPA sangat lama dan baru selesai di 2021. Dan pada 2021 terjadi transisi perubahan mekanisme PSB menjadi izin penerapan CPPOB. Ybs jjuga didasilitasi uji, namun karena pengajuan dan penyelesaian tambahan data cukup lama, maka hasil uji yg difasilitasi oleh BBPOM di Serang menjadi lebih dari 1 th dan tidak dapat digunakan. Sehingga ybs merasakan prosesnya terasa lama. 2. Terkait dengan fasilitasi bantuan secara offline pada prinsipnya tidak sesuai dengan mekanisme perizinan saat ini yang bersifat elektronik/ online dan menggunakan aplikasi. Semangat penggunaan teknologi pada perizinan ini untuk meminimalisasi potensi penyimpanan/ benturan kepentingan dan praktek percaloan, karena pelaku usaha dapat melakukan pendaftaran secara mandiri. 3. Fasilitasi yang dilaksanakan oleh BBPOM di Serang kepada pelaku usaha cukup banyak antara lain : a.. Fasilitasi Desk Izin Penerapan dan Registrasi Produk oleh Substansi Infokom melalui BAPERAN dan Desk Registrasi (online) b. Fasilitasi Desk Registrasi Produk Pangan olahan bekerjasama oleh Subpoksi Sertifikasi dengan Direktorat Registrasi Pangan Olahan (2 kali setahun) (online/ offline) c. Bimtek Pendampingan bagi UMK Pangan Olahan selama 1 tahun intervensi dilanjutkan dengan konsultasi post pendampingan (offline / online) d. Desk CAPA bagi pelaku usaha yang berproses pada layanan SPA CPKB, CPOTB Bertahap, Izin Penerapan CPPOB, Sertifikasi CDOB, dan Rekomendasi Importir / BUPN (online/ offline) e. Fasilitasi pendampingan pembuatan akun dan pengajuan izin penerapan bagi UMK yang didampingi pada tahun berjalan 4. Pelaku usaha dapat memanfaatkan layanan baik online maupun offline yang sdh ada dan melengkapi persyaratan sesuai dengan yang dipersyaratkan pada sistem/ aplikasi. 5. Pelaku usaha dapat mengembangkan diri/ mempelajari teknologi sesuai dengan perkembangan regulasi yang berlaku	Pekan IV Agustus 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai
30	U9 Password komputer layanan agar bisa diakses oleh petugas lainnya	Juli 2022	Bagian Tata Usaha	Pekan IV Agustus 2022	Telah dilakukan sosialisasi terkait password komputer layanan ke petugas layanan	Pekan IV Agustus 2022	sudah ditindaklanjuti	selesai

31	Nihil	Agustus 2022						
32	Nihil	September 2022						

Serang, 4 Oktober 2022

Mengetahui,

Koordinator Kelompok Substansi Infokom

Rhatih Eka Sasongko, S.Si.,Apt., M.Farm.