BADAN POM

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

2024

Badan Pengawas Obat dan Makanan
Jl. Percetakan Negara No. 23

KATA PENGANTAR

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

Pada tahun 2024 ini, BPOM melaksanakan SKM yang terkoordinasi di seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) di lingkup BPOM, yang terdiri dari 21 (dua puluh satu) UPP Pusat, 21 (dua puluh satu) UPP Balai Besar POM, 21 (dua puluh satu) UPP Balai POM, dan 34 (tiga puluh empat) Loka POM, dengan total 97 (sembilan puluh tujuh) UPP.

Laporan ini menyajikan hasil SKM BPOM tahun 2024, yang mencakup pula hasil SKM di masing-masing UPP. Hasil SKM ini menggambarkan kualitas pelayanan BPOM kepada masyarakat serta sebagai salah satu bukti akuntabilitas kinerja dalam aspek pemberian layanan publik kepada masyarakat. Hasil SKM ini akan digunakan sebagai

bahan evaluasi untuk penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kesenjangan antara kualitas dan harapan pelayanan dari analisis terhadap hasil SKM serta saran dan masukan yang terjaring, juga menjadi objek untuk perbaikan ke depan yang dituangkan dalam rencana aksi tindak lanjut.

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

Jakarta, November 2024

Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan,

Taruna Ikrar

DAFTAR ISI

Kata Pengantar i
Daftar Isi iii
Bab I – Pendahuluan 1
A. Latar Belakang 1
B. Dasar Hukum Pelaksanaan SKM 2
C. Maksud dan Tujuan 2
Bab II – Pengumpulan Data SKM BPOM Tahun 2024 4
A. Gambaran Umum Pelaksanaan SKM BPOM Tahun 2024 4
B. Karakteristik Responden SKM BPOM Tahun 2024 9
Bab III – Hasil Pelaksanaan SKM BPOM Tahun 2023 12
A. Hasil Pelaksanaan SKM BPOM Tahun 2024 12
B. Hasil SKM Tahun 2024 di Masing-Masing UPP 14
C. Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM 89
Bab IV – Kesimpulan dan Rekomendasi 90
A. Kesimpulan 90
B. Rekomendasi 90
Lampiran 91
A. Daftar Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM 91
B. Daftar Laporan Pelaksanaan SKM Tahun 2024 pada Masing-Masing UPP 91
C. Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 96

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

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

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

B. Dasar Hukum Pelaksanaan SKM

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

C. Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM BPOM TAHUN 2024

A. Gambaran Umum Pelaksanaan SKM BPOM Tahun 2024

Pelaksanaan SKM BPOM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah. Pelaksanaan SKM BPOM tahun 2024 dikoordinasikan oleh Sekretariat Utama c.q. Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik BPOM di Biro Hukum dan Organisasi melalui beberapa korespondensi dalam bentuk surat dinas sebagai berikut:

1. Surat Dinas Sekretaris Utama Nomor B-OT.03.04.2.22.01.24.62 tanggal 18 Januari 2024 hal Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2024;
2. Surat Dinas Sekretaris Utama Nomor B-OT.03.04.2.22.03.24.244 tanggal 22 Maret 2024 hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2024;
3. Surat Dinas Kepala Biro Hukum dan Organisasi Nomor B-OT.03.04.22.06.24.125 tanggal 13 Juni 2024 hal Reminder Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2024;
4. Surat Dinas Kepala Biro Hukum dan Organisasi Nomor B-OT.03.04.22.07.24.136 tanggal 01 Juli 2024 hal Penghentian Sementara Pelaksanaan SKM BPOM Tahun 2024; dan
5. Surat Dinas Kepala Biro Hukum dan Organisasi Nomor B-OT.03.04.22.07.24.137 tanggal 05 Juli 2024 hal Perpanjangan Pelaksanaan dan Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2024.

Lini masa pelaksanaan SKM BPOM tahun 2024 sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Februari s.d. Minggu I Maret 2024
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *Perpanjangan hingga 12 Juli 2024
3.	Pengolahan hasil survei	Minggu I April s.d. Minggu III Juli 2024
4.	Penyusunan dan penyampaian laporan survei oleh UPP	Minggu III Juli s.d Minggu II September 2024
5.	Penyusunan Laporan SKM BPOM	Minggu III September s.d. Minggu IV Oktober 2024

SKM BPOM Tahun 2024 dilakukan secara online melalui aplikasi SAPA APIP (https://sapaapip.pom.go.id) oleh seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) di lingkungan Badan POM sebanyak 97 (sembilan puluh tujuh) UPP yang terdiri dari 21 (dua puluh satu) Unit Kerja Pusat, 21 (dua puluh satu) Balai Besar POM, 21 (dua puluh satu) Balai POM, dan 34 (tiga puluh empat) Loka POM, sebagai berikut:

1) UPP Unit Kerja Pusat

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)
1	Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
2	Direktorat Registrasi Obat
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
6	Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
7	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
8	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
9	Direktorat Pengawasan Kosmetik
10	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
11	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan
12	Direktorat Registrasi Pangan Olahan
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)
14	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan
15	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan
16	Biro Hukum dan Organisasi
17	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional
18	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan*
19	Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan*
20	Balai Pengujian Produk Biologi*
21	Balai Kalibrasi*

* UPP baru di tahun 2024

2) UPP Balai Besar POM

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)
1	Balai Besar POM di Banda Aceh
2	Balai Besar POM di Medan
3	Balai Besar POM di Padang
4	Balai Besar POM di Pekanbaru
5	Balai Besar POM di Palembang
6	Balai Besar POM di Bandar Lampung
7	Balai Besar POM di Serang
8	Balai Besar POM di Jakarta
9	Balai Besar POM di Bandung
10	Balai Besar POM di Yogyakarta
11	Balai Besar POM di Semarang
12	Balai Besar POM di Surabaya
13	Balai Besar POM di Pontianak
14	Balai Besar POM di Palangka Raya
15	Balai Besar POM di Banjarmasin
16	Balai Besar POM di Samarinda
17	Balai Besar POM di Denpasar
18	Balai Besar POM di Mataram
19	Balai Besar POM di Makassar
20	Balai Besar POM di Manado

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)
21	Balai Besar POM di Jayapura

3) UPP Balai POM

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)
1	Balai POM di Payakumbuh
2	Balai POM di Batam
3	Balai POM di Jambi
4	Balai POM di Bengkulu
5	Balai POM di Pangkal Pinang
6	Balai POM di Tangerang
7	Balai POM di Bogor
8	Balai POM di Tasikmalaya
9	Balai POM di Surakarta
10	Balai POM di Kediri
11	Balai POM di Jember
12	Balai POM di Tarakan
13	Balai POM di Kupang
14	Balai POM di Kendari
15	Balai POM di Palopo
16	Balai POM di Mamuju
17	Balai POM di Palu
18	Balai POM di Gorontalo
19	Balai POM di Sofifi
20	Balai POM di Ambon
21	Balai POM di Manokwari

4) UPP Loka POM

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)
1	Loka POM di Kab. Aceh Selatan
2	Loka POM di Kab. Aceh Tengah

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)
3	Loka POM di Kab. Toba
4	Loka POM di Kota Tanjung Balai
5	Loka POM di Kota Tanjung Pinang
6	Loka POM di Kota Sungai Penuh
7	Loka POM di Kab. Dharmasraya
8	Loka POM di Kab Indragiri Hulu
9	Loka POM di Kota Dumai
10	Loka POM di Kab. Rejang Lebong
11	Loka POM di Kab. Belitung
12	Loka POM di Kota Lubuklinggau
13	Loka POM di Kab. Tulangbawang
14	Loka POM di Kab. Banyumas
15	Loka POM di Kab. Sanggau
16	Loka POM di Kab. Sambas*
17	Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat
18	Loka POM di Kab. Tanah Bumbu
19	Loka POM di Kab. Hulu Sungai Utara
20	Loka POM di Kota Balikpapan
21	Loka POM di Kab. Buleleng
22	Loka POM di Kab. Bima
23	Loka POM di Kab. Manggarai Barat
24	Loka POM di Kab. Ende
25	Loka POM di Kab. Sumba Timur*
26	Loka POM di Kab. Belu*
27	Loka POM di Kab. Banggai
28	Loka POM di Kota Baubau
29	Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe
30	Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar
31	Loka POM di Kab. Pulau Morotai
32	Loka POM di Kab. Sorong
33	Loka POM di Kab. Mimika
34	Loka POM di Kab. Merauke

* UPP baru di tahun 2024

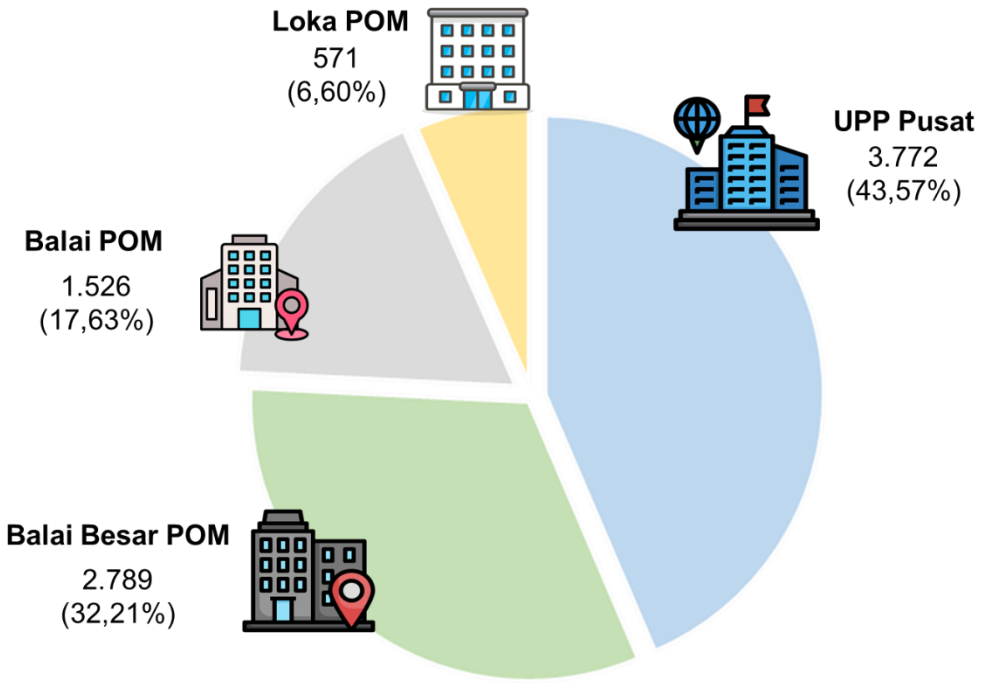
Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM UPP yang telah dilakukan, seluruh UPP di lingkup BPOM (97 UPP) telah menyelesaikan SKM dan menyampaikan laporannya yang juga menyertakan rencana tindak lanjut terhadap aspek prioritas yaitu 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah dari hasil SKM di masing-masing UPP.

Sebagai catatan, 7 (tujuh) UPP yang merupakan UPP yang baru ditetapkan di tahun 2024, tidak diikutsertakan dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPOM, karena pelaksanaan SKM untuk 7 UPP tersebut dimaksudkan untuk mendapatkan *baseline* penetapan target kinerja IKM untuk masing-masing UPP tersebut untuk periode Renstra 2025-2029. Ketujuh UPP tersebut yaitu: Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan, Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan, Balai Pengujian Produk Biologi, Balai Kalibrasi, Loka POM di Kab, Sambas, Loka POM di Kab. Sumba Timur, dan Loka POM di Kab. Belu.

B. Karakteristik Responden SKM BPOM Tahun 2024

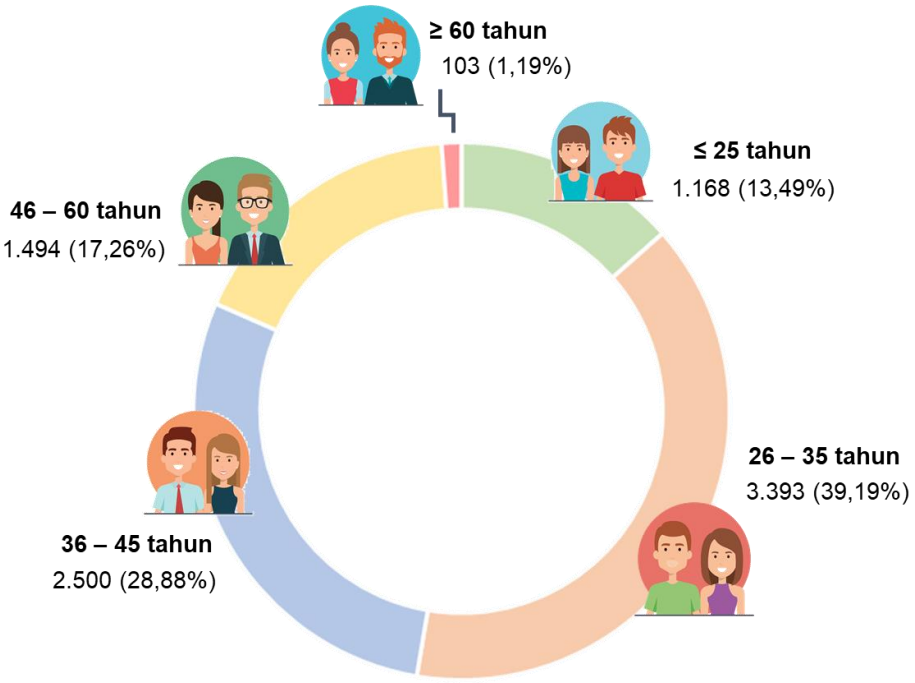
1. Jumlah Responden

Jumlah total responden SKM di lingkup UPP BPOM tahun 2024 sebanyak 8.658 (delapan ribu enam ratus lima puluh delapan) orang dari 97 (sembilan puluh tujuh) UPP, dengan proporsi sebagai berikut:

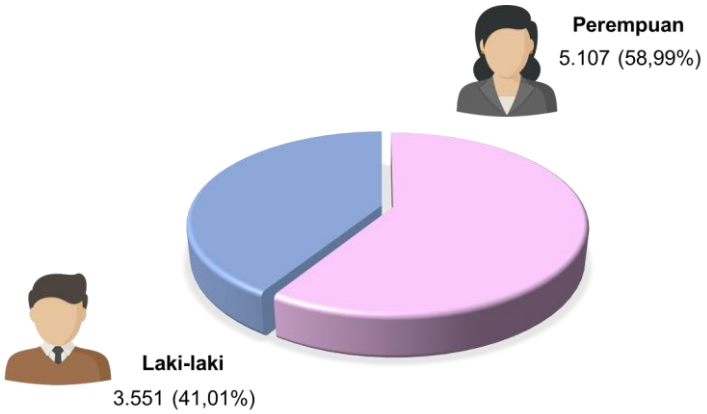


2. Profil Responden

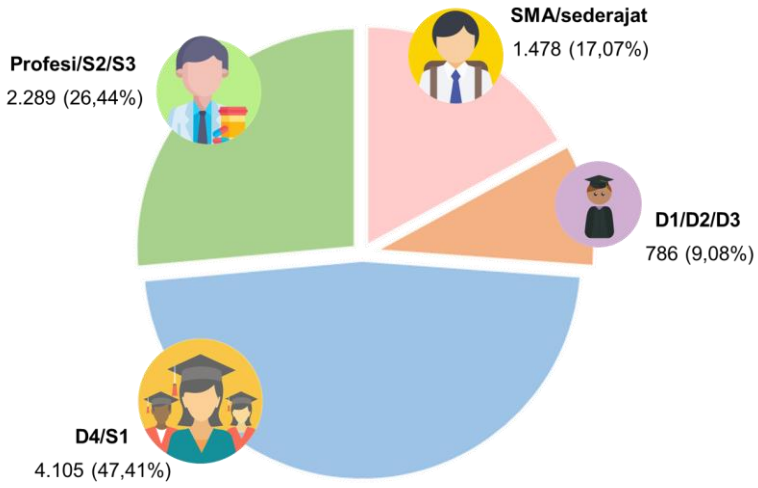
Profil responden SKM BPOM tahun 2024 berdasarkan usia, sebagai berikut:



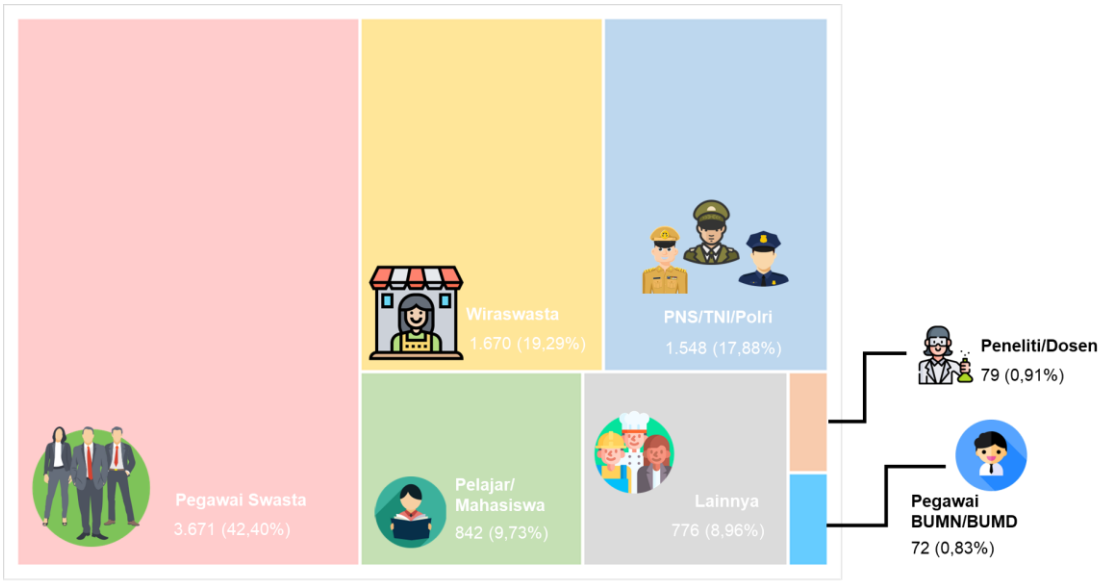
Profil responden SKM BPOM tahun 2024 berdasarkan jenis kelamin, sebagai berikut:



Profil responden SKM BPOM tahun 2024 berdasarkan tingkat pendidikan, sebagai berikut:



Profil responden SKM BPOM tahun 2024 berdasarkan pekerjaan, sebagai berikut:

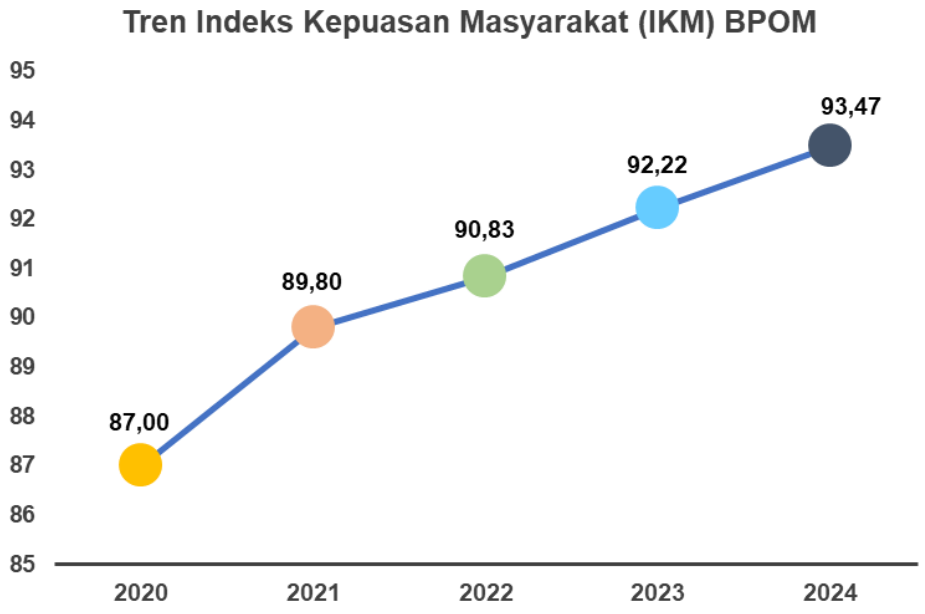


BAB III
HASIL PELAKSANAAN SKM BPOM TAHUN 2024

A. Hasil Pelaksanaan SKM BPOM Tahun 2024

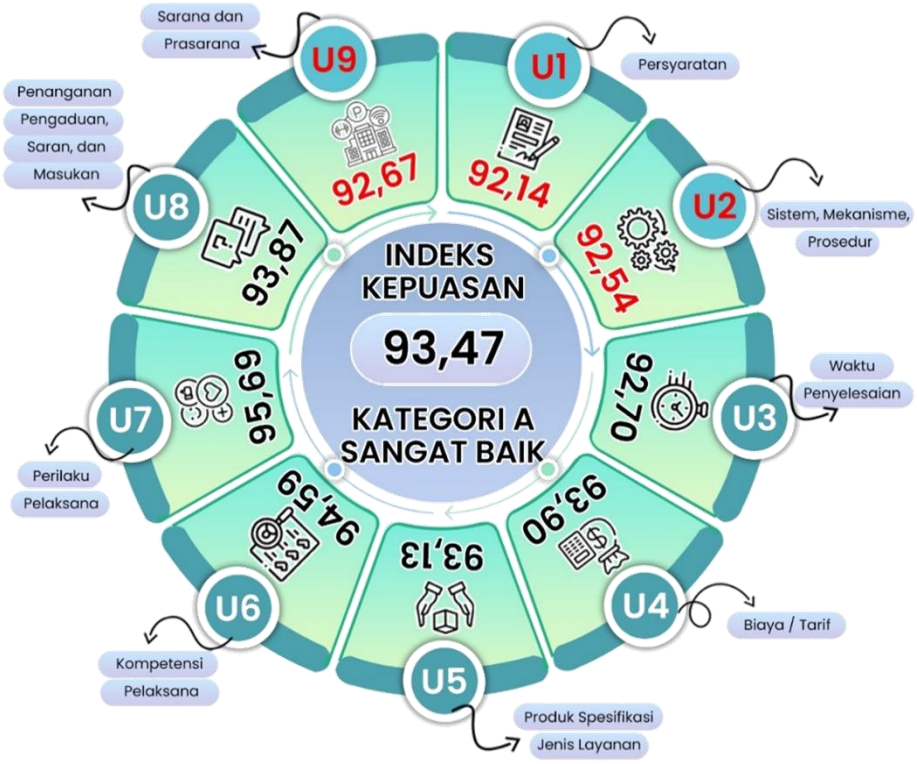
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPOM didapat dari penghitungan rata-rata tertimbang IKM UPP, dengan faktor penimbang yaitu jumlah responden di masing-masing UPP. Nilai ini dikalkulasikan secara otomatis pada aplikasi SAPA APIP (https://sapaapip.pom.go.id). Berdasarkan perhitungan tersebut, didapat **IKM BPOM Tahun 2024 yaitu 93,47** (sembilan puluh tiga koma empat puluh tujuh), atau mencapai **101,05% dari target** yang telah ditetapkan sebesar 92,50 (sembilan puluh dua lima puluh). Dengan demikian, berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, mutu pelayanan BPOM mendapatkan **kategori A** dengan persepsi kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

Jika melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan BPOM kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, tren tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup BPOM sejak tahun 2020 s.d. 2024 dapat dilihat pada grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup BPOM pada periode tahun 2020 hingga 2024.

IKM BPOM tahun 2024 per masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut:



Berdasarkan data di atas, **seluruh unsur pelayanan** telah berada pada *range* mutu pelayanan **kategori A** dengan persepsi kinerja **Sangat Baik**. Namun, 3 (tiga) unsur terendah tetap menjadi prioritas untuk ditingkatkan nilainya, yaitu: **U1 (persyaratan pelayanan)** dengan nilai 92,14; **U2 (prosedur pelayanan)** dengan nilai 92,54; dan **U9 (sarana dan prasarana)** dengan nilai 92,67.

B. Hasil SKM Tahun 2024 di Masing-Masing UPP

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	IKM BPOM	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	**92.14**	**92.54**	**92.70**	**93.90**	**93.13**	**94.59**	**95.69**	**93.87**	**92.67**	**93.47**	**A (Sangat Baik)**	**8658**	**Online**			
	UPP Pusat	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	**89.04**	**89.80**	**89.55**	**92.17**	**90.47**	**92.23**	**95.95**	**94.57**	**93.14**	**90.98**	**A (Sangat Baik)**	**3772**	**Online**			
A	**Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif**	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	**91,73**	**92,79**	**92,15**	**95,61**	**93,23**	**94,92**	**95,68**	**94,24**	**92,92**	**93.70**	**A (Sangat Baik)**	**266**	**Online**			
1	Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	95.14	95.49	94.10	95.49	94.10	96.18	96.88	96.53	94.44	95.37	A (Sangat Baik)	48	Online	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana	1. U3 (Waktu Penyelesaian): a) memperbarui Frequently Asked Questions (FAQ) pada subsite SISOBAT, serta melakukan otomatisasi FAQ terkini; b) membuat dan memperbarui database hasil konsultasi sebagai referensi untuk jawaban konsultasi. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): a) melaksanakan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Direktorat Standardisasi ONPPZA; b) pembaruan dan publikasi brosur pelayanan.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	3. U9 (Sarana dan Prasarana: a) berkoordinasi dengan pengembang terkait permasalahan sistem pada subsite SISOBAT; b) berkoordinasi dengan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan terkait kendala jaringan.	
2	Direktorat Registrasi Obat	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	90.65	93.03	92.80	95.41	94.05	95.07	95.75	94.05	93.71	93.83	A (Sangat Baik)	98	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Menyelenggarakan kegiatan desk konsultasi (online dan offline); b) Menyediakan layanan audiensi dengan Industri Farmasi; c) Menyelenggarakan kegiatan Dialog Harmonis Lintas Sektoral dengan sesi Bintang Kelas (Bincang-Bincang tentang Ketentuan yang Berlaku di Registrasi Obat). 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): a) Menyediakan konten edukasi di media sosial dan subsite terkait 6 service delivery layanan CPP; b) sosialisasi terkait 6 service delivery layanan CPP secara daring.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	3. U3 (Waktu Penyelesaian): a) penugasan jadwal petugas untuk handle email; b) desk konsultasi berkala baik bersama-bersama maupun secara mandiri.	
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	92.00	93.33	89.78	96.67	95.33	96.00	95.33	94.00	91.33	93.75	A (Sangat Baik)	25	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Update publikasi informasi dan standar layanan di media sosial dan subsite; b) sosialisasi template jawabanemail dari petugas pelayanan publik 2. U3 (Waktu Penyelesaian): a) penujukan PIC monitoring layanan publik; b) desk evaluasi secara berkala. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): penunjukan PIC aplikasi e-BPOM.	100%
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	90.28	90.97	92.82	97.92	91.67	97.92	99.31	95.83	89.58	94.03	A (Sangat Baik)	24	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Melengkapi materi terkait persyaratan sertifikasi / resertifikasi / adendum pada kegiatan SMART CDOB bets 14. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Publikasi pembelajaran mandiri menu	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	SMART CDOB di Website. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): a) Desk capa online melalui ptafform zoom sudah dilakukan pada capa ke-2; b) Pergantian password dengan strong password untuk keamanan data.	
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	91.31	91.08	90.53	94.84	91.31	92.49	93.66	92.49	92.49	92.24	A (Sangat Baik)	71	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian) 4. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Membuat catatan untuk tolakan tambahan data secara detail, dan ditambahkan informasi kepada pemohon SKI jika permintaan tambahan data belum dimengerti dapat melakukan konsultasi melalui WA/email 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Penyusunan materi sosialisasi melalui leaflet dan sosial media 3. U3 (Waktu Penyelesaian): a) Pengajuan permohonan AHP melalui sistem baru exim.pom.go.id dan koordinasi dengan Pusdatin BPOM; b) Melakukan optimalisasi evaluator melalui refreshment evaluator iklan	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	obat 4. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik dan Permintaan masukan terhadap Standar Pelayanan	
B	**Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik**	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	**88,96**	**89,52**	**88,58**	**91,5**	**89,67**	**90,98**	**92,76**	**90,71**	**89,86**	**90.28**	**A (Sangat Baik)**	**1123**	**Online**			
6	Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	89.74	89.64	90.06	92.20	91.35	92.31	93.91	91.35	90.17	91.19	A (Sangat Baik)	156	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait persyaratan data dukung yang harus dilampirkan pada permohonan pengkajian keamanan, mutu, dan khasiat/manfaat OTSKK 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait prosedur/alur pelayanan (standar pelayanan Direktorat Standardisasi OTSKK) kepada pengguna layanan.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	3. U3 (Waktu Penyelesaian): inovasi layanan konsultasi melalui WhatApps (KURAWA), dengan timeline 1 hari kerja untuk konsultasi yang sifatnya sederhana.	
7	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	88.39	88.81	88.09	91.83	89.98	91.47	93.24	90.60	90.66	90.34	A (Sangat Baik)	557	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) sosialisasi terkait regulasi ter-update dalam hal registrasi obat tradisional, suplemen kesehatan, dan kosmetik; b) Peraturan dan informasi terbaru, infografis, dan materi paparan terkait regulasi di-update pada sistem Asrot, Notifkos, Sireka, subsite Selasar Registrasi OTSKK, dan media sosial Dit. Registrasi OTSKK (Instagram, WhatsApp) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): pelaksanaan berbagai kegiatan sosialisasi dan konsultasi kepada pelaku usaha. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): a) Intensifikasi dan Desk Registrasi Permasalahan Registrasi Produk dan Iklan;	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	b) Layanan Keliling dan Terpadu dalam rangka Pelayanan Prima di daerah; c) Bimbingan teknis dalam rangka peningkatan kompetensi regulatory officer.	
8	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	94.25	95.07	91.08	90.14	88.97	89.79	91.67	94.25	91.08	91.81	A (Sangat Baik)	142	Online	1. U4 (Biaya/Tarif) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U6 (Kompetensi Pelaksana)	1. U4 (Biaya/Tarif): Sosialisasi ulang mengenai biaya/tarif terhadap pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): a) komunikasi intensif dengan Kementerian Perdagangan terkait penerbitan Rekomendasi PIB2; b) Sosialiasi kepada pelaku usaha mengenai layanan. 3. U6 (Kompetensi Pelaksana): Peningkatan kompetensi petugas layanan publik.	100%
9	Direktorat Pengawasan Kosmetik	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	86.15	86.81	86.17	90.44	87.48	88.81	90.74	87.48	86.30	87.82	B (Baik)	225	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik Ditwaskos melalui berbagai media; b) Menyediakan video tutorial	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengajuan Sertifikasi CPKB; c) penyediaan FAQ (Frequently Asked Question) yang dapat diakses melalui subsite waskos.pom.go.id atau buku FAQ yang dapat diperoleh di loket konsultasi. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): a) desk CAPA secara berkala untuk mempercepat proses pemenuhan CAPA industri kosmetik; b) pengecekan berkala dan melakukan konfirmasi kepada petugas terkait proses pengajuan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi secara rutin terkait perbaikan sistem dalam rangka peningkatan pelayanan SKI/SKE.	
10	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	90.70	94.19	93.80	94.57	93.41	94.96	96.51	94.96	93.02	94.01	A (Sangat Baik)	43	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Sosialiasi persyaratan layanan konsultasi 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Sosialiasi Produk spesifikasi jenis layanan	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	3. U9 (Sarana dan Prasarana): Sosialiasi terkait Sarana dan Prasarana	
C	**Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan**	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	**86,42**	**87,51**	**87,75**	**90,66**	**88,9**	**91.00**	**93,04**	**89,86**	**88,72**	**89.32**	**A (Sangat Baik)**	**1192**	**Online**			
11	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	88.42	88.86	89.12	90.61	90.44	91.75	93.60	91.40	89.56	90.42	A (Sangat Baik)	190	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Melakukan publikasi informasi layanan publik Direktorat SPO melalui media sosial Direktorat SPO. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Koordinasi dengan tim IT terkait penambahan informasi subsite Direktorat SPO ke fitur layanan publik. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): a) Internalisasi kegiatan pelayanan publik Dit.SPO dalam kegiatan morning briefing; b) Publikasi terkait akses transkrip percakapan melalui helpline Sobat Repa yang dapat segera diakses dan formulir konsultasi termasuk timeline penyelesaian.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
12	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	83.50	84.73	85.31	89.21	86.99	90.41	93.01	88.76	87.76	87.74	B (Baik)	584	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Penguatan Peran Fasilitator di UPT dan evaluasi fasilitator; b) Intensifikasi sosialisasi handbook, pedoman registrasi dan buku saku RO lewat media komunikasi dan webinar. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): a) Peningkatan Fitur simulasi di Rumah Siripo; b) Pengembangan sistem e-reg agar lebih user friendly. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): a) penyempurnaan kajian pembatasan pengajuan registrasi pangan olahan di tingkat pimpinan; b) Dilakukan rencana pemberlakuan stock opname di akhir tahun; c) Alert system di akun direktur untuk SLA pendek (5 HK); d) Monitoring Pembagian aju untuk Identifikasi aju-aju lama.	100%
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	90.20	93.14	91.83	94.12	92.65	96.08	97.06	93.63	91.67	93.37	A (Sangat Baik)	34	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Melaksanakan kegiatan pendampingan/jemput bola	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. U9 (Sarana dan Prasarana)	secara offline; b) Layanan konsultasi secara tatap muka dan online (live chat) 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Monitoring waktu penyelesaian pelayanan dan percepatan proses evaluasi dokumen 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pengembangan aplikasi pmr.pom.go.id dan e-sertifikasi.pom.go.id	
14	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	89.08	90.35	90.17	92.77	90.45	90.88	92.35	90.14	88.92	90.57	A (Sangat Baik)	316	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Melakukan kegiatan sosialisasi/pemberian informasi mengenai jenis persyaratan yang lebih spesifik dan detil, yang sering sulit dipahami pelanggan, untuk meningkatkan pemahamannya; b) Penyebaran informasi secara berkala mengenai persyaratan layanan melalui berbagai media komunikasi secara offline dan online 2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Melakukan review	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	terkait jadwal dan metode konsultasi melalui koordinasi dengan unit pelayanan publik lainnya. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Memperkuat koordinasi dengan tim Pusdatin, setiap kali terjadi gangguan pada sistem/aplikasi, untuk mempercepat penanganan gangguan kendala pada sistem/aplikasi dan jika memungkinkan untuk mengantisipasi kejadian berulang.	
15	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	91.67	91.67	91.50	91.67	91.91	91.91	92.89	91.91	92.16	91.92	A (Sangat Baik)	68	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian) 4. U4 (Biaya/Tarif)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Sosialisasi terkait persyaratan layanan di berbagai media. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Sosialisasi terkait sistem, mekanisme, dan prosedur layanan di berbagai media. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): Sosialisasi terkait waktu penyelesaian layanan di berbagai media.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	4. U4 (Biaya/Tarif): Sosialisasi terkait biaya/tarif yang gratis di berbagai media.	
D	**Sekretariat Utama**	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	**94,13**	**94,43**	**95,29**	**95,94**	**94,87**	**97,26**	**98,19**	**95,7**	**94,18**	**95.56**	**A (Sangat Baik)**	**341**	**Online**			
16	Biro Hukum dan Organisasi	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	94,13	94,43	95,29	95,94	94,87	97,26	98,19	95,7	94,18	95.56	A (Sangat Baik)	341	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Publikasi/sosialisasi standar pelayanan melalui berbagai media. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): a) Pembaharuan naskah autoreply layanan contact center HALOBPOM; b) Penyesuaian jumlah petugas yang menangani WhatsApp. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pemeliharaan sistem dan jaringan secara berkala, berkoordinasi dengan Pusdatin.	100%
17	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	97.89	97.32	96.42	96.36	96.55	97.32	97.13	96.55	94.44	96.67	A (Sangat Baik)	87	Online	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U3 (Waktu Penyelesaian): koordinasi dengan Pusdatin terkait penyelesaiaan gangguan pada aplikasi infalabs.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): a) Penambahan jenis baku pembanding kimia dan baku mikroba; b) Penambahan jenis uji profisiensi. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pengadaan Alat Pengolah Data (APD) untuk kelengkapan sarpras di ruang layanan.	
	Balai Besar POM	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	**94.82**	**95.02**	**95.46**	**95.55**	**95.56**	**96.75**	**97.42**	**96.09**	**95.22**	**95.76**	**A (Sangat Baik)**	**2789**	Online			
1	Balai Besar POM di Banda Aceh	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	98.39	98.92	98.57	99.46	97.85	98.39	98.92	98.39	98.92	98.65	A (Sangat Baik)	31	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U6 (Kompetensi Pelaksana) 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Optimalisasi konsultasi pemenuhan persyaratan agar pelaku usaha memahami persyaratan yang diminta (online dan offline); b) Desk CAPA sertifikasi CDOB dan CPKB. 2. U6 (Kompetensi Pelaksana): pengembangan kompetensi mengenai persyaratan layanan sertifikasi CDOB dan CPKB. 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Masukan): Optimalisasi program diskusi terkait CDOB dengan pelaku usaha.	
2	Balai Besar POM di Medan	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	96.15	95.60	95.91	96.89	96.15	97.25	96.89	97.62	95.60	96.45	A (Sangat Baik)	91	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 9. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): intensifikasi sosialisasi terkait sistem, mekanisme, dan prosedur layanan. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): monitoring dan evaluasi waktu penyelesaian layanan. 9. U9 (Sarana dan Prasarana): a) monitoring dan evaluasi sarana dan prasarana; b) penyediaan ruang konsultasi/desk layanan CPPOB.	100%
3	Balai Besar POM di Padang	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	96.97	97.16	97.22	97.35	98.11	98.67	98.86	97.92	97.35	97.73	A (Sangat Baik)	88	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): intensifikasi sosialisasi kepada pelanggan tentang ketentuan persyaratan masing-masing layanan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Melakukan pendampingan secara personil kepada pelanggan terkait proses sertifikasi CPKB.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	3. U3 (Waktu Penyelesaian): sosialisasi waktu penyelesaian layanan berdasarkan standar layanan yang telah ditetapkan.	
4	Balai Besar POM di Pekanbaru	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	99.38	99.17	99.44	99.58	99.38	99.79	100.00	99.79	98.54	99.45	A (Sangat Baik)	80	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 4. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Kolaborasi dengan Lintas Sektor terkait (Dinas Perdagangan Koperasi dan UMK, CSR Perusahaan) dalam hal pembiayaan pembuatan dapur produksi. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Menambah frekuensi sosialisasi terkait pengurusan izin edar BPOM dan menambah fasilitator untuk pendampingan pelaku usaha dalam hal pembuatan dokumen dan penginputan ke sistem e-sertifikasi. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Menyediakan ruangan khusus untuk layanan sertifikasi.	100%
5	Balai Besar POM di Palembang	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	96.81	95.74	96.57	96.99	96.45	95.92	97.34	96.81	90.43	95.90	A (Sangat Baik)	94	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U6 (Kompetensi Pelaksana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): a) monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan; b) Sosialisasi sistem,	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. U9 (Sarana dan Prasarana)	mekanisme dan prosedur layanan. 2. U6 (Kompetensi Pelaksana): Memberikan pelatihan terkait pelayanan publik kepada petugas layanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pembangunan Guiding Block untuk tamu disabilitas	
6	Balai Besar POM di Bandar Lampung	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	95.92	96.65	96.56	95.74	96.83	97.64	98.37	96.74	96.92	96.82	A (Sangat Baik)	184	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U4 (Biaya/Tarif)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Melakukan sosialisasi terbuka di subsite dan medsos BBPOM di Bandar Lampung terkait persyaratan layanan. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): a) Melakukan sosialisasi terbuka di subsite dan medsos BBPOM di Bandar Lampung terkait waktu penyelesaian layanan; b) Melakukan koordinasi internal intensif dan membangun komunikasi efektif kepada setiap petugas pelayanan agar dapat terus meningkatkan kinerja layanan.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	3. U4 (Biaya/Tarif): Melakukan sosialisasi terbuka di subsite dan medsos BBPOM di Bandar Lampung terkait biaya/tarif layanan.	
7	Balai Besar POM di Serang	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	93.89	94.44	94.07	95.56	93.89	95.56	97.22	94.44	94.44	94.84	A (Sangat Baik)	30	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Melakukan publikasi ulang terkait persyaratan layanan sebagaimana tercantum dalam Standar Pelayanan melalui media sosial dan layar informasi di lobby kantor BBPOM di Serang. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Melakukan publikasi ulang terkait waktu layanan sesuai Standar Pelayanan melalui media sosial dan layar informasi di lobby kantor BBPOM di Serang. 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Melakukan publikasi ulang terkait produk spesifikasi jenis pelayanan sesuai Standar Pelayanan melalui media sosial dan layar informasi di lobby kantor BBPOM di Serang.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
8	Balai Besar POM di Jakarta	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	94.64	94.98	95.58	95.96	95.67	96.83	97.23	95.67	95.67	95.81	A (Sangat Baik)	289	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Memasukkan konten e-book ke dalam inovasi JAK KONEK agar lebih mudah diakses oleh pelaku usaha. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): a) Memasukkan konten e-book ke dalam inovasi JAK KONEK agar lebih mudah diakses oleh pelaku usaha; b) Melakukan sosialisasi/pemberian informasi melalui media sosial, subsite dan media lainnya secara berkala dan terjadwal (seminggu 1 kali) tentang sistem, mekanisme dan prosedur tentang pengujian pihak ketiga dan memasukkan konten alur pelayanan pengujian ke dalam JAK KONEK. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): a) Peningkatan sosialisasi melalui media online terkait Standar Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan BBPOM di Jakarta; b) pengembangan aplikasi chatbot sehigga	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	dapat memberikan layanan secara maksimal (24 jam)	
9	Balai Besar POM di Bandung	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	91.48	91.63	93.15	92.23	90.88	95.37	96.41	92.83	91.41	92.82	A (Sangat Baik)	223	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Memberikan pendampingan kepada pelanggan serta contoh dokumen sehingga memudahkan pelanggan untuk pemenuhan persyaratan yang diminta. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Membuat produk informasi dan melakukan publikasi jenis layanan BBPOM di Bandung dan produk yang dihasilkan dari layanan yang diberikan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): a) Menambah fasilitas untuk kelompok rentan; b) Mengubah tata letak ruangan pelayanan publik; c) Melakukan inventarisasi kebutuhan sarana & prasarana pelayanan publik.	100%
10	Balai Besar POM di Yogyakarta	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	97.47	97.27	97.50	97.95	97.95	97.95	98.15	98.05	97.95	97.81	A (Sangat Baik)	171	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): penyediaan infografis persyaratan untuk mengikuti sertifikasi CPOTB dan publikasi di media sosial.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. U3 (Waktu Penyelesaian)	2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Publikasi cara sistem, mekanisme dan prosedur pengaduan masyarakat dan informasi melalui medsos alur layanan informasi dan pengaduan BBPOM di Yogyakarta. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): Publikasi standar pelayanan publik terkait 9 jenis layanan melalui media sosial dan dibuat website SIPPN (Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional).	
11	Balai Besar POM di Semarang	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	96.19	96.35	95.98	96.67	96.11	96.83	98.02	96.43	95.00	96.40	A (Sangat Baik)	210	Online	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U3 (Waktu Penyelesaian): a) Melakukan layanan konsultasi dan pendampingan kepada pelaku usaha terkait kelengkapan persyaratan IP CPPOB sebelum mengirim pengajuan; b) Evaluator melaksanakan desk pengajuan IP CPPOB dan Jemput Bola ke sentra produksi; c) pengaturan volume sampel masuk agar tidak menumpuk di bulan-bulan tertentu.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Produk spesifikasi jenis layanan pengujian yang diberikan kepada pelanggan akan ditingkatkan kualitasnya. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Melakukan koordinasi dengan Tim Pusdatin dan Direktorat terkait dalam hal kendala aplikasi.	
12	Balai Besar POM di Surabaya	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	90.88	91.02	92.34	92.49	93.07	94.76	95.91	93.97	92.92	93.04	A (Sangat Baik)	464	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Melakukan kegiatan Forum Komunikasi SKI/SKE yang mengundang pelaku usaha. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Dilakukan sosialisasi melalui cangkruan terhadap semua jenis layanan kepada pengguna layanan. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): Dilakukan kegiatan jemput bola dengan klinik pom dan desk untuk mempercepat waktu penyelesaian layanan.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
13	Balai Besar POM di Pontianak	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	90.17	90.60	92.09	93.16	93.38	93.16	94.66	93.16	92.52	92.55	A (Sangat Baik)	78	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Melakukan pendampingan melalui program AGI JAKK. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Melakukan sosialisasi tentang alur registrasi Obat dan Makanan melalui berbagai media. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): Melakukan pendampingan Tim Sertifikasi mengenai pemenuhan persyaratan yang sudah ditetapkan oleh Badan POM agar layanan dapat diselesaikan lebih cepat.	100%
14	Balai Besar POM di Palangka Raya	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	95.76	96.05	98.12	97.74	97.46	98.02	99.44	97.74	96.05	97.37	A (Sangat Baik)	59	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Sosialisasi standar pelayanan publik, melakukan pendampingan pelaku usaha dalam pemenuhan persyaratan secara berkala. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Membuat leaflet ataupun brosur terkait maksud dari pertanyaan tiap unsur dengan publik yang mudah dipahami dan juga	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	akan dilengkapi dengan penjelasan pengisian survey oleh petugas, sosialisasi terkait persyaratan pelayanan dan meningkatkan respon petugas dalam memberi layanan pendampingan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik khususnya dukungan terhadap layanan berbasis digital melalui penyediaan jaringan internet yang baik dan kuat.	
15	Balai Besar POM di Banjarmasin	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	97.95	97.26	96.96	96.35	97.26	97.95	98.40	97.26	96.58	97.33	A (Sangat Baik)	73	Online	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U3 (Waktu Penyelesaian): Publikasi standar layanan informasi dan pengaduan, khususnya waktu penyelesaian layanan, di berbagai media. 2. U4 (Biaya/Tarif): Publikasi dan sosialisasi terkait informasi Biaya Layanan Pengaduan dan informasi yang gratis, di berbagai media. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Mengaktifkan	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	kembali layanan antrian elektronik, sehingga konsumen mengetahui dari tampilan di layar yang disertai dengan panggilan suara, bahwa di BBPOM di Banjarmasin tersedia beberapa jenis layanan dengan petugas layanan yang juga berbeda.	
16	Balai Besar POM di Samarinda	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	93.82	94.57	94.01	94.57	94.94	95.69	95.88	95.69	92.88	94.67	A (Sangat Baik)	89	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Publikasi informasi layanan konsultasi Si Jebol via WA dan layanan konsultasi JJS (Jumat Jumpa Si Jebol) melalui zoom meeting. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Publikasi Informasi Waktu Penyelesaian Layanan melalui IG Balai. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik khususnya dukungan terhadap layanan berbasis digital melalui penyediaan jaringan internet yang baik dan kuat.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
17	Balai Besar POM di Denpasar	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	97.77	97.98	98.16	97.88	98.41	98.62	98.51	98.30	98.41	98.23	A (Sangat Baik)	157	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U4 (Biaya/Tarif)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Mensosialisasikan kembali secara intensif terkait persyaratan jenis layanan publik; b) Dalam pendampingan UMKM untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha dibentuk fasilitator dari mahasiswa magang kampus merdeka. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): a) Mensosialisasikan kembali secara intensif terkait sistem, mekanisme, dan prosedur layanan publik; b) Dalam pendampingan UMKM untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha dibentuk fasilitator dari mahasiswa magang kampus merdeka. 3. U4 (Biaya/Tarif): Mensosialisasikan kembali secara intensif mengenai Tarif layanan pengujian sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Pengawas Obat dan Makanan melalui subsite, banner, dan media sosial.	
18	Balai Besar POM di Mataram	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	98.63	99.32	98.86	98.63	99.32	99.77	100.00	99.77	99.77	99.34	A (Sangat Baik)	73	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U4 (Biaya/Tarif)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Mendesain /merancang media informasi yang memuat persyaratan setiap layanan, serta mensosialisasikannya melalui media sosial BBPOM di Mataram (Brosur terkait Inovasi Gemilang Pro-UMKM) 2. U3 (Waktu Penyelesaian): a) Mendesain /Merancang media informasi yang memuat waktu penyelesaian (SLA) untuk setiap layanan, serta mensosialisasikannya melalui media sosial BBPOM di Mataram (Brosur terkait Inovasi Gemilang Pro-UMKM); b) Menyelenggarakan Focus Group Discussion bersama PBF se NTB terkait layanan Sertifikasi CDOB. 3. U4 (Biaya/Tarif): Mendesain /Merancang media informasi yang memuat biaya untuk setiap	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	layanan, serta mensosialisasikannya melalui media sosial BBPOM di Mataram (Brosur terkait Inovasi Gemilang Pro-UMKM)	
19	Balai Besar POM di Makassar	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	93.60	94.69	93.20	93.36	93.12	95.77	96.50	94.93	94.81	94.44	A (Sangat Baik)	138	Online	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan)	1. U3 (Waktu Penyelesaian): Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan. 2. U4 (Biaya/Tarif): Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang biaya tarif sesuai dengan jenis/ spesikasi layanan. 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Melakukan sosialisasi lebih intensif lagi dan penjelasan yang lebih detail tentang jenis/ spesikasi layanan.	100%
20	Balai Besar POM di Manado	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	99.05	99.05	99.68	99.59	99.86	99.86	99.86	99.73	99.73	99.60	A (Sangat Baik)	123	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U4 (Biaya/Tarif)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Peningkatan sosialisasi registrasi “online” melalui aplikasi/inovasi Pintu Mapalus Kawanua; b) Pengembangan fitur pada	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Pintu Mapalus Kawanua (Tahun 2024); c) Penjadwalan secara rutin pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Manado. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): a) Publikasi melalui media online maupun offline; b) Penyediaan aplikasi/inovasi yang memudahkan bagi pelaku usaha UMKM untuk memperoleh pendampingan BBPOM Manado. 3. U4 (Biaya/Tarif): Publikasi peraturan tentang tarif PNBP dalam subsite manado.pom.go.id perlu untuk dibuatkan tools yang memudahkan pelaku usaha/masyarakat dalam pencarian biaya/tarif sesuai dengan kategori produk.	
21	Balai Besar POM di Jayapura	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	90.53	91.67	91.67	91.29	90.91	93.18	94.70	91.67	92.05	91.96	A (Sangat Baik)	44	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Review Standar Layanan secara berkala; b) Peningkatan sosialisasi Standar Layanan. 2. U4 (Biaya/Tarif): Peningkatan sosialisasi dasar	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	penetapan tarif/biaya layanan. 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Peningkatan sosialisasi jenis dan produk layanan.	
	Balai POM	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	**93.32**	**93.33**	**93.77**	**94.57**	**93.98**	**95.51**	**95.95**	**94.57**	**93.14**	**94.24**	**A (Sangat Baik)**	**1526**	Online			
1	Balai POM di Payakumbuh	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	89.83	89.55	90.96	90.11	90.96	90.96	93.50	92.66	90.96	91.05	A (Sangat Baik)	59	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U4 (Biaya/Tarif)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Memaksimalkan kegiatan konsultasi tatap muka di ULPK / konsultasi online (whatsapp) / sosialisasi jemput bola / desk konsultasi di MPP terkait persyaratan bahwa Balai POM di Payakumbuh sudah menyediakan tautan untuk contoh dokumen. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Publikasi dan sosialisasi standar pelayanan, terutama terkait sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan di media sosial dan melalui media cetak. 3. U4 (Biaya/Tarif): Publikasi dan sosialisasi mengenai	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Biaya/Tarif pelayanan publik melalui media sosial dan media cetak.	
2	Balai POM di Batam	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	95.42	94.31	95.60	96.39	95.00	96.81	97.22	96.94	94.86	95.84	A (Sangat Baik)	120	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Peningkatan sosialisasi sistem/ mekanisme/prosedur. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Sosialisasi kepada pengguna layanan dan masyarakat umum terkait produk-produk layanan Balai POM di Batam. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): a) Penambahan bahan bacaan di ruang pelayanan; b) Penandaan bahan bacaan berdasarkan kategorinya di ruang pelayanan.	100%
3	Balai POM di Jambi	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	95.05	95.57	96.18	95.57	96.61	96.35	96.35	96.61	96.35	96.07	A (Sangat Baik)	64	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U4 (Biaya/Tarif)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Melakukan jemput bola pendampingan dan praktik input data pada aplikasi secara langsung kepada pelaku usaha saat melakukan pengurusan izin penerapan CPPOB; b) Melakukan monitoring standar pelayanan publik setiap bulan.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Membuat infografis alur layanan dan publikasi pada subsite dan media sosial. 3. U4 (Biaya/Tarif): Melakukan penambahan biaya tarif layanan BPOM di Jambi pada website dan sosial media sesuai PP No 32 Tahun 2017, dan membuat infografis tentang tarif layanan 50% dan nol rupiah atas penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada BPOM untuk usaha mikro kecil dan industri rumah tangga pangan.	
4	Balai POM di Bengkulu	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	96.67	96.67	97.22	96.19	97.14	97.14	97.86	96.90	97.14	96.99	A (Sangat Baik)	70	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U4 (Biaya/Tarif)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Membuat list persyaratan untuk sertifikasi obat dan makanan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan. 3. U4 (Biaya/Tarif): a) Sosialisasi Biaya/Tarif di berlakukan berdasarkan	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017; b) Sosialisasi diskon biaya/tarif pendaftaran sertifikasi pangan sebesar 50%.	
5	Balai POM di Pangkal Pinang	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	91.36	93.52	92.59	92.59	91.67	94.14	96.30	94.44	91.98	93.18	A (Sangat Baik)	54	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Menyediakan brosur persyaratan layanan sertifikasi dalam rangka registrasi; b) Pendampingan dan Bimtek kepada Palaku Usaha melalui Inovasi UMKM Pacak. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan yang ada pada Balai POM di Pangkalpinang melalui Media Sosial, Media Elektronik dan Papan Informasi. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Perbaikan Ruang Pelayanan Publik BPOM di Pangkalpinang dan melengkapi sarana prasarana sesuai persyaratan.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
6	Balai POM di Tangerang	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	92.33	91.18	91.77	93.12	92.15	94.62	95.24	92.24	91.45	92.68	A (Sangat Baik)	189	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Membuat infografis terkait standar pelayanan dan mempublikasikannya. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): a) Melakukan peningkatan layanan WA Chatbot; b) Membuat infografis standar pelayanan yang dilaksanakan Balai POM di Tangerang. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Koordinasi dengan Front Office Gerai Pelayanan Publik Mall Ciputra Kab. Tangerang agar langsung diarahkan ke loket BPOM.	100%
7	Balai POM di Bogor	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	89.26	90.38	90.58	92.18	92.35	94.33	92.53	91.67	91.15	91.60	A (Sangat Baik)	194	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Memperbaiki standar pelayanan publik agar lebih informatif dan membuat alur pelayanan pada media yang mudah diakses. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Memperbaiki standar pelayanan publik agar lebih informatif dan membuat alur pelayanan	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pada media yang mudah diakses. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): a) Membuat balasan otomatis pada media sosial dengan menampilkan alternatif layanan yang dimiliki oleh Balai POM di Bogor, berupa pesan nomor hotline/WA layanan infomasi Balai POM di Bogor; b) Memperbaiki standar pelayanan publik agar lebih informatif dan membuat alur pelayanan pada media yang mudah diakses.	
8	Balai POM di Tasikmalaya	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	91.94	92.20	92.38	94.62	93.28	92.74	93.55	92.47	91.94	92.79	A (Sangat Baik)	62	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Pembuatan infografis dan leaflet standar pelayanan publik yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat dan pelaku usaha; b) Memberikan pendampingan selama pengisian survei. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Pembuatan infografis dan leaflet standar pelayanan publik yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	dan pelaku usaha. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Identifikasi sarana dan prasarana yang masih bisa dioptimalkan untuk melayani pengguna layanan.	
9	Balai POM di Surakarta	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	96.43	97.02	96.03	98.07	96.13	96.43	98.36	95.39	91.96	96.20	A (Sangat Baik)	112	Online	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U3 (Waktu Penyelesaian): Mengoptimalkan pelayanan secara daring termasuk layanan melalui whatsapp aktif 24 jam (chatbot). 2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Publikasi layanan pengaduan melalui berbagai kanal yang tersedia termasuk aplikasi LAPOR! sehingga lebih dimanfaatkan oleh masyarakat. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): a) Menyediakan sarpras tambahan di ULPK Balai POM di Surakarta di antaranya: WiFi bagi konsumen, penambahan meja dan kursi layanan, APAR, media hiburan dan konsumsi (air minum dan permen) bagi konsumen di	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	area tunggu; b) Mengoptimalkan layanan tatap muka di loket MPP (Surakarta, Sukoharjo, Sragen) yang memiliki sarana prasarana lebih mendukung.	
10	Balai POM di Kediri	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	89.19	89.64	90.24	90.32	89.64	93.69	93.47	92.34	89.19	90.86	A (Sangat Baik)	74	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 4. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Publikasi melalui media sosial persyaratan IP-CPPOB dan membuat flyer yng jelas dan terperinci agar mudah dipahami masyarakat. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Sosialisasi Standar Layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan melalui Forum Konsultasi Publik. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Mengajukan usulan anggaran untuk pengadaan TV untuk ruang pelayanan publik.	100%
11	Balai POM di Jember	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	89.09	88.89	89.88	93.45	90.87	93.25	94.64	91.07	87.30	90.94	A (Sangat Baik)	84	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Melakukan sosialisasi standar pelayanan kepada pelaku usaha serta melakukan desk pendampingan persyaratan dokumen; b) membuat produk informasi dan	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	mempublikasikan dalam berbagai media. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): a) membuat produk informasi dan mempublikasikan dalam berbagai media; b) Menambah personil baru sebagai PIC (Person In Charge) layanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Mengoptimalkan layanan kepada masyarakat melalui WA Layanan, MPP Banyuwangi dan berbagai kanal media sosial yang dimiliki oleh Balai POM di Jember.	
12	Balai POM di Tarakan	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	89.39	86.36	92.42	90.91	91.67	93.94	93.94	94.70	90.15	91.50	A (Sangat Baik)	22	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): publikasi secara masif terkait persyaratan dan tata cara sertifikasi dan registrasi produk obat dan makanan di Balai POM di Tarakan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Peningkatan sosialisasi terkait standar pelayanan publik Balai POM di Tarakan.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	3. U9 (Sarana dan Prasarana): Penunjukan petugas frontline yang standby di ULPK Balai POM di Tarakan.	
13	Balai POM di Kupang	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	90.56	91.30	92.65	92.78	91.85	94.81	94.63	93.89	92.78	92.81	A (Sangat Baik)	90	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Meningkatkan pendampingan kepada pelaku usaha UMKM kosmetika untuk memenuhi ketentuan; b) Melakukan review dan penyempurnaan brosur/leaflet/publikasi standar pelayanan yang sudah ada. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): a) Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan; b) Mendampingi dan melakukan bimtek bagi pelaku usaha UMKM kosmetika agar mampu menggunakan sistem sertifikasi secara online. 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Melakukan review dan penyempurnaan brosur/leaflet standar pelayanan yang sudah ada.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
14	Balai POM di Mamuju	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	98.61	98.26	98.61	98.61	98.26	99.31	98.96	98.96	96.18	98.42	A (Sangat Baik)	48	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Melakukan sosialisasi terkait Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan sertifikasi CPPOB. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Melakukan sosialisasi terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Balai POM di Mamuju. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Melengkapi sarana dan prasarana pada Unit Layanan Pengaduan Konsumen.	100%
15	Balai POM di Palu	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	97.95	98.97	97.01	97.44	97.69	98.46	98.97	98.46	97.18	98.02	A (Sangat Baik)	65	Online	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U3 (Waktu Penyelesaian): Menyediakan leaflet di ruang layanan publik tentang standar waktu penyelesaian. 2. U4 (Biaya/Tarif): a) Menyiapkan leaflet terkait biaya sertifikasi; b) Mensosialisasikan biaya sertifikasi melalui medsos. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): a) Menyiapkan router yang dikhususkan penggunaan WiFi di ruang layanan publik sehingga	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	jaringannya lebih lancar; b) renovasi ruang ULPK dan menambah kursi tunggu.	
16	Balai POM di Palopo	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	93.65	90.48	93.65	92.06	92.86	94.44	97.62	96.03	92.86	93.74	A (Sangat Baik)	21	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 4. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Diakukan sosialisasi baik melalui media online, media cetak terhadap semua jenis layanan kepada pengguna layanan. 2. U4 (Biaya/Tarif): Diakukan sosialisasi baik melalui media online, media cetak terhadap semua jenis layanan kepada pengguna layanan. 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Diakukan sosialisasi baik melalui media online, media cetak terhadap semua jenis layanan kepada pengguna layanan.	100%
17	Balai POM di Kendari	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	97.62	96.63	97.22	97.82	95.83	98.21	98.41	96.83	96.83	97.27	A (Sangat Baik)	84	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) 4. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Dilakukan Sosialisasi tentang tatacara Registrasi produk Obat dan Makanan. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Publikasi masif tentang pelayanan melalui kanal infografis pada ruang pelayanan publik dan	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	media elektronik. 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Sosialisasi Kanal –kanal pengaduan di media online dan melakukan monitoring secara berkala. 4. U9 (Sarana dan Prasarana): Melakukan monitoring kondisi sarana dan prasarana layanan publik.	
18	Balai POM di Gorontalo	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	97.78	98.33	97.41	97.78	98.89	98.89	99.44	99.44	98.33	98.48	A (Sangat Baik)	30	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U4 (Biaya/Tarif)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Melakukan kembali publikasi terhadap persyaratan dan menyampaikan pada kegiatan FKP. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): a) Menyampaikan kembali persyaratan terutama terkait waktu penyelesaian melalui FKP dan publikasi; b) Mengadakan rapat pembahasan waktu penyelesaian pengaduan pada saat RTM dan kemudian akan dibahas pada saat FKP kepada pelanggan.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	3. U4 (Biaya/Tarif): Melakukan publikasi terkait biaya/tarif seluruh layanan yang dimiliki BPOM di Gorontalo.	
19	Balai POM di Sofifi	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	93.33	91.67	94.44	93.33	98.33	95.00	96.67	95.00	96.67	94.94	A (Sangat Baik)	10	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U4 (Biaya/Tarif)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Sosialisasi dan Jemput Bola kepada Pelaku Usaha. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): a) Penyebaran informasi melalui Pameran; b) Penambahan penyebaran informasi saat kegiatan Program Prioritas Nasional. 3. U4 (Biaya/Tarif): Penambahan lokasi inovasi BPOM Sofifi Baronda.	100%
20	Balai POM di Ambon	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	97.01	97.44	96.87	97.44	97.44	97.44	98.72	96.58	97.01	97.33	A (Sangat Baik)	39	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) 4. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Mengkomunikasikan standar pelayanan terkait dengan persyaratan layanan melalui monitor, media sosial, brosur/ leaflet dan subsite. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): a) Mempublikasikan standar pelayanan melalui subsite, WA, media sosial, media	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	elektronik; b) Melakukan review waktu penyelesaian layanan pada standar layanan melalui Forum Konsultasi Publik. 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): a) Meningkatkan kompetensi petugas layanan dengan pelatihan sevice excellent; b) Mempublikasikan kanal-kanal pengaduan melalui kegiatan KIE, media sosial, TV/Radio dan leaflet/ brosur.	
21	Balai POM di Manokwari	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	99.52	99.52	99.52	99.52	99.05	100.00	100.00	100.00	100.00	99.68	A (Sangat Baik)	35	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian) 4. U4 (Biaya/Tarif) 5. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Peningkatan pemahaman dan pendampingan pelaku usaha secara intensif. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Melakukan sosialisasi inovasi Petik Sukun Digital. 3. U3 (Waktu Penyelesaian): Melakukan sosialisasi melalui medsos terkait penajaman inovasi Jinar One dimana ganja yang sebelumnya diuji 3 hari kerja menjadi 1 hari	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	kerja. 4. U4 (Biaya/Tarif): Melakukan publikasi biaya/tarif layanan. 5. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Melakukan update dan publikasi Layanan Publik BPOM Manokwari.	
	Loka POM	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	**92.19**	**92.84**	**92.92**	**93.14**	**92.96**	**94.09**	**96.11**	**94.03**	**91.47**	**93.30**	**A (Sangat Baik)**	**571**	Online			
1	Loka POM di Kab. Aceh Selatan	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	92.42	87.88	88.89	89.39	86.36	92.42	95.45	84.85	84.85	89.17	A (Sangat Baik)	11	Online	1. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Mempublikasi-kan Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan di berbagai media. 2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Mempublikasi-kan media yang dapat digunakan untuk melakukan pengaduan, saran dan masukan di berbagai media dan saat penyuluhan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Memfasilitasi proses pengujian ke	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	laboratorium Balai Besar POM di Banda Aceh. Pengadaan laboratorium sederhana untuk pengujian cepat beberapa parameter uji.	
2	Loka POM di Kab. Aceh Tengah	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	87.50	85.42	88.89	89.58	91.67	87.50	91.67	91.67	87.50	89.04	A (Sangat Baik)	8	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U6 (Kompetensi Pelaksana) 4. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Optimalisasi pendampingan UMKM oleh fasilitator Loka POM Kabupaten Aceh Tengah, selain melalui pelayanan inovasi SiRepot (Sosialisasi dan Registrasi on the spot juga memberikan link gdrive dokumen persyaratan yang bisa diakses dan menjadi contoh untuk persiapan dokumen pendaftaran. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): a) Memberikan pendampingan saat pengisian survey; b) Optimalisasi pendampingan UMKM oleh fasilitator Loka POM Kabupaten Aceh Tengah dengan inovasi SiRepot. 3. U6 (Kompetensi Pelaksana): Mendata petugas yang belum	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	mengikuti pelatihan dan menjadi perioritas untuk segera mengikuti pelatihan serta memberikan penghargaan kepada petugas layanan yang berprestasi. 4. U9 (Sarana dan Prasarana): Optimalisasi Pelayanan dengan memaksimalkan Ruang Pelayanan Publik yang sudah ada di Gedung baru dengan melengkapi sarana dan prasarana sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.	
3	Loka POM di Kab. Toba	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	83.33	85.90	91.03	87.18	88.46	91.03	92.31	91.03	89.74	88.89	A (Sangat Baik)	13	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U4 (Biaya/Tarif)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Pendampingan oleh petugas Loka POM kepada pelaku usaha. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Pendampingan oleh petugas Loka POM kepada pelaku usaha. 3. U4 (Biaya/Tarif): Sosialisasi tentang tarif PNBP yang disetorkan ke kas negara.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
4	Loka POM di Kota Tanjungbalai	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	90.28	90.28	92.59	91.67	91.67	93.06	98.61	90.28	90.28	92.08	A (Sangat Baik)	12	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) 4. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Peningkatan sosialisasi dan publikasi terkait persyaratan pelayanan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Peningkatan sosialisasi dan publikasi terkait sistem, mekanisme, dan prosedur layanan. 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Mempercepat waktu penyelesaian tindak lanjut pengaduan, khususnya yang memerlukan tinjau lapangan.	100%
5	Loka POM di Kota Tanjungpinang	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	94.44	94.44	89.81	90.28	88.89	91.67	91.67	91.67	90.28	91.46	A (Sangat Baik)	12	Online	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 4. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U3 (Waktu Penyelesaian): Lakukan review Standar Layanan untuk masing-masing Jenis Layanan 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Peningkatan sosialisasi terkait Standar Layanan pada subsite Loka POM di Kota Tanjungpinang melalui media sosial dapat melalui story maupun postingan.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	3. U9 (Sarana dan Prasarana): Mengajukan pembelian Air Conditioner untuk tahun 2025.	
6	Loka POM di Kab. Bungo	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	89.33	90.00	91.33	90.67	90.67	92.00	96.00	94.00	90.00	91.56	A (Sangat Baik)	25	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Membantu pelaku usaha dan membuatkan template untuk persyaratan pemberkasan registrasi pangan olahan; b) Memberikan edukasi kepada konsumen dipelayanan bahwa persyaratan izin edar tidak sulit karena adanya pendampingan; c) Membuat postingan media sosial terkait Mudahnya pengurusan izin edar. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Membuat dan memajang standar pelayanan dan SOP pelayanan Permintaan Informasi dan Pengaduan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Menambah gedung yang disewa sehingga dapat melengjkapi kekurangan ruang pelayanan sesuai standarnya.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
7	Loka POM di Kab. Dharmasraya	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	89.39	83.33	86.36	87.88	87.88	90.91	90.91	87.88	83.33	87.54	B (Baik)	11	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Membuat publikasi mekanisme dan prosedur layanan. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Tindak lanjut pengaduan yang membutuhkan ke lapangan sesuai dengan SOP serta Membuat rekapan QnA layanan sehingga saat ada layanan dapat diproses oleh petugas. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Menyempurnakan ruangan ULPK yang nyaman untuk pelanggan.	100%
8	Loka POM di Kab Indragiri Hulu	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	93.06	95.83	94.44	95.83	97.22	95.83	97.22	97.22	91.67	95.37	A (Sangat Baik)	12	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Melakukan pembinaan dan membantu dalam penyiapan dokumen-dokumen persyaratan sertifikasi. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Membuat leaflet/infografis terkait timeline tahapan proses sertifikasi dengan menarik dan mudah dipahami.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	3. U9 (Sarana dan Prasarana): Melengkapi fasilitas ruang tunggu dengan kursi prioritas dan membekali petugas layanan dengan aplikasi penerjemah bahasa isyarat.	
9	Loka POM di Kota Dumai	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	85.56	86.67	87.04	85.56	85.56	85.56	90.00	88.89	87.78	86.95	B (Baik)	15	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 4. U6 (Kompetensi Pelaksana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Melakukan publikasi di media sosial dan whatsapp Loka POM di Kota Dumai terkait informasi persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan. 2. U4 (Biaya/Tarif): Melakukan publikasi di media sosial dan whatsapp Loka POM di Kota Dumai terkait informasi biaya/ tarif yang dibutuhkan dalam pelayanan. 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Melakukan publikasi di media sosial dan whatsapp Loka POM di Kota Dumai terkait informasi produk spesifikasi jenis pelayanan yang ada di Loka POM di Kota Dumai. 4. U6 (Kompetensi Pelaksana): a) Melakukan	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	sosialisasi kepada petugas layanan terkait materi registrasi produk obat dan makanan; b) Melakukan refreshment terkait materi registrasi produk secara berkala minimal 6 bulan sekali atau setiap kali ada peraturan terbaru dan pergantian petugas layanan.	
10	Loka POM di Kab. Rejang Lebong	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	92.71	92.71	92.01	92.71	93.75	93.75	96.88	96.88	92.71	93.79	A (Sangat Baik)	16	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian) 4. U4 (Biaya/Tarif) 5. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Menyediakan bit.ly dokumen persyaratan dan contoh pengisian dokumen yang dapat diakses seluruh pengguna; b) Sosialisasi persyaratan pengaduan kepada masyarakat. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): a) Melakukan Pendampingan ke Pelaku Usaha agar penyusunan persyaratan dapat dilengkapi dalam waktu yang lebih cepat; b) Sosialisasi timeline waktu pelayanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Menyediakan snack dan coffee corner bagi pelayanan tatap muka dan	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	menyediakan pesan otomatis untuk menjawab pengaduan yang masuk diluar kerja.	
11	Loka POM di Kab. Belitung	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	87.88	89.39	89.39	87.88	87.88	92.42	89.39	86.36	87.88	88.72	A (Sangat Baik)	11	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 4. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) 5. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Melakukan pendampingan melalui kegiatan Inovasi Gangan Darat (Gerakan Pendampingan Pelaku Usaha Di Tempat). 2. U4 (Biaya/Tarif): Sosialisasi terkait standar pelayanan termasuk biaya registrasi (diskon 50% bagi UMK) di Media Publikasi. 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Sosialisasi terkait Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di Media Publikasi.	100%
12	Loka POM di Kota Lubuklinggau	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	100.00	98.48	97.98	95.45	95.45	96.97	95.45	98.48	93.94	96.91	A (Sangat Baik)	11	Online	1. U4 (Biaya/Tarif) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U7 (Perilaku Pelaksana) 4. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U4 (Biaya/Tarif): Melakukan publikasi terkait Standar Pelayanan Publik Izin Penerapan CPPOB. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Melakukan publikasi terkait jenis layanan yang ada di ULPK Loka POM di Kota Lubuklinggau dan	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	standar pelayanan di media sosial. 3. U7 (Perilaku Pelaksana): Mengalokasikan di POK tahun 2025 untuk petugas ULPK Loka POM di Kota Lubuklinggau mengikuti kegiatan pelatihan pelayanan publik di tahun 2025 dan mengikuti bimtek layanan prioritas. 4. U9 (Sarana dan Prasarana): Membuat pemberitahuan akses wifi untuk pengunjung, nomor antrian dan membuat pengumuman jadwal layanan di ULPK Loka POM di Kota Lubuklinggau.	
13	Loka POM di Kab. Tulangbawang	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	96.49	95.61	95.61	93.86	95.61	95.61	97.37	95.61	92.11	95.32	A (Sangat Baik)	19	Online	1. U4 (Biaya/Tarif) 2. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U4 (Biaya/Tarif): Melaksanakan sosialisasi informasi biaya/tarif dalam pelayanan informasi dan pengaduan melalui produk informasi yang di publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP. 2. U9 (Sarana dan Prasarana): Mendekatkan pelayanan kepada	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	masyarakat melalui Layanan Publik Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang di Mal Pelayanan Publik (MPP).	
14	Loka POM di Kab. Banyumas	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	95.38	96.78	96.13	96.22	96.78	97.62	98.32	96.36	95.94	96.61	A (Sangat Baik)	119	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Menyediakan brosur/leaflet ULPK dan layanan lainnya. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Sosialisasi melalui media eletronik terkait timeline layanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Menginformasikan (lewat infografis) kepada masyarakat kanal layanan selain nomor whatsapp (seperti media sosial facebook, Instagram, twitter; dan Email).	100%
15	Loka POM di Kab. Sanggau	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	93.75	97.92	94.44	93.75	93.75	95.83	100.00	93.75	95.83	95.45	A (Sangat Baik)	8	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 4. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Mensosialisasikan persyaratan izin edar melalui berbagai media (sosialisasi, pertemuan yang diselenggarakan lintas sektor, media sosial, dll). 2. U4 (Biaya/Tarif):	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Mensosialisasikan Standar Pelayanan Publik yang mencantumkan biaya (untuk biaya layanan Izin Penerapan CPPOB dan sertifikat CPOTB berkala sesuai dengan PNBP di berbagai media. 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Publikasi spesifikasi jenis layanan untuk layanan informasi dan pengaduan melalui medsos dan melalui kegiatan KIE. 4. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Mensosialisasikan kanal-kanal pengaduan yang telah disediakan oleh Loka POM di Kab. Sanggau melalui berbagai media (sosialisasi, pertemuan yang diselenggarakan lintas sektor, media sosial, dll).	
16	Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	88.10	90.48	88.89	85.71	91.67	95.24	95.24	95.24	85.71	90.70	A (Sangat Baik)	14	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Membuat publikasi mengenai persyaratan untuk semua layanan yang ada di Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat pada media elektronik dan media cetak berupa flyer	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	agar daapt lebih mudah diakses pelanggan. 2. U4 (Biaya/Tarif): a) Membuat konten mengenai biaya dan tarif untuk semua layanan yang ada di Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat pada media elektronik dan media cetak berupa flyer; b) Menyipkan dokumen Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 47 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak di meja pelayanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): a) Memberikan fasilitas baru berupa kantin kejujuran, fasilitas wifi, dan charging port; b) Memberikan petunjuk yang jelas terhadap fasilitas yang bisa digunakan pelanggan.	
17	Loka POM di Kab. Tanah Bumbu	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	97.06	96.08	96.41	97.06	96.08	97.55	98.04	99.02	98.04	97.26	A (Sangat Baik)	34	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U5	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Mereview Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melalui FKP khususnya layanan saat kegiatan pameran atau	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																(Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Inovasi: Patin Balalah. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Membuat link pendaftaran online untuk pelayanan di Loka POM Kabupaten Tanah Bumbu sehingga masyarakat tidak perlu antre khususnya layanan saat kegiatan pameran atau Inovasi: Patin Balalah. 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Membuat Infografis Standar Pelayanan berbentuk booklet.	
18	Loka POM di Kab. Tabalong	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	96.67	96.67	97.22	96.67	96.67	100.00	100.00	95.00	95.00	97.10	A (Sangat Baik)	10	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U4 (Biaya/Tarif) 4. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) 5. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan serta menambah standar layanan IP CPPOB, CPKB, CPOTB dan Permintaan Saksi Ahli. 2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): a) Sosialisasi media dan kanal pengaduan yang dimiliki oleh Loka POM di Kabupaten Tabalong; b) Monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan, saran dan masukan yang masuk ke	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Loka POM di Kab. Tabalong. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): a) Memaksimalkan penggunaan fasilitas pada Mal Pelayanan Publik Tabalong untuk menerima layanan; b) Peningkatan Sosialisasi nomor WhatsApp dan Media Sosial Loka POM di Kab. Tabalong sebagai media dalam pelayanan publik.	
19	Loka POM di Kota Balikpapan	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	93.10	92.53	93.30	95.98	94.25	92.53	94.83	94.83	91.95	93.70	A (Sangat Baik)	29	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U6 (Kompetensi Pelaksana) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): a) Dilaksanakan Bimbingan Teknis Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB); b) Pembuatan diagram alur proses sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap. 2. U6 (Kompetensi Pelaksana): Pelatihan internal petugas sertifikasi mengenai aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB). 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Mengusulkan	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengadaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan publik Loka POM di Kota Balikpapan.	
20	Loka POM di Kab. Buleleng	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	90.97	90.97	92.82	93.75	90.28	94.44	97.92	94.44	92.36	93.11	A (Sangat Baik)	24	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Menampilkan persyaratan tiap jenis layanan pada WA ULPK Loka POM di Kabupaten Buleleng dalam bentuk infografis. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Menampilkan mekanisme dan prosedur tiap produk layanan pada WA ULPK Loka POM di Kabupaten Buleleng berupa video atau infografis. 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Menampilkan spesifikasi produk yang dihasilkan dari tiap jenis layanan pada WA ULPK Loka POM di Kabupaten Buleleng dalam bentuk infografis.	100%
21	Loka POM di Kab. Bima	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	89.29	88.10	87.30	90.48	86.90	85.71	92.86	89.29	86.90	88.54	A (Sangat Baik)	14	Online	1. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 2. U6 (Kompetensi Pelaksana)	1. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Peningkatan sosialisasi secara langsung terkait Standar Layanan pada saat	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. U9 (Sarana dan Prasarana)	kegiatan (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) di masyarakat dan melakukan update “story” di media sosial yang dimiliki oleh Kantor Loka POM Bima. 2. U6 (Kompetensi Pelaksana): Melakukan refreshment materiPelayanan Prima dan diseminasi terkait materi pelayanan prima. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Mengoptimalkan pembukaan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bima.	
22	Loka POM di Kab. Manggarai Barat	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	90.74	87.04	89.51	88.89	90.74	96.30	94.44	92.59	83.33	90.40	A (Sangat Baik)	9	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Menyampaikan Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat melalui berbagai Media. 2. U4 (Biaya/Tarif): Menyampaikan Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat melalui berbagai Media terkhusus terkait biaya/ tarif yang dibebankan atas layanan yang diberikan.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	3. U9 (Sarana dan Prasarana): Menambah fasilitas toilet seperti tisue, tempat sampah, sabun cuci tangan (toileters) dan melakukan pemantauan kebersihan.	
23	Loka POM di Kab. Ende	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	90.63	92.71	91.49	93.23	92.19	93.75	95.83	94.27	91.15	92.80	A (Sangat Baik)	32	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U3 (Waktu Penyelesaian) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Melakukan publikasi di media secara daring dan luring terkait persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif berdasarkan peraturan yang berlaku. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Melakukan publikasi di media secara daring dan luring terkait jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Melakukan perbaikan dan melengkapi sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM.	
24	Loka POM di Kab. Banggai	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	82.05	87.18	87.61	85.90	85.90	85.90	93.59	88.46	80.77	86.37	B (Baik)	13	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 4. U6 (Kompetensi Pelaksana) 5. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Sosialisasi kepada pengguna layanan terkait unsur persyaratan pada media elektronik dan/atau non elektronik; b) Pendampingian secara intens terkait pemenuhan persyaratan terutama SOP. 2. U6 (Kompetensi Pelaksana): Melaksanakan diseminasi internal terkait registrasi obat dan makanan oleh petugas. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Pengadaan kursi roda dan area bermain anak.	100%
25	Loka POM di Kota Baubau	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	94.44	94.91	94.14	94.91	94.91	95.37	97.22	96.30	94.91	95.23	A (Sangat Baik)	36	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian) 4. U4 (Biaya/Tarif) 5. U5 (Produk/Spesifikasi	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Melakukan pendampingan secara intensif kepada pelaku usaha. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Mensosialisasikan Standar Pelayanan Publik kepada masyarakat.	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Jenis Pelayanan) 6. U9 (Sarana dan Prasarana)	3. U3 (Waktu Penyelesaian): Menyampaikan timeline yang telah di tetapkan dalam Standar Pelayanan. 4. U9 (Sarana dan Prasarana): Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan publik dengan mepertimbangkan skala prioritas anggaran yang dimiliki Loka POM di Kota Baubau.	
26	Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	88.89	91.67	89.81	91.67	91.67	100.00	100.00	97.22	94.44	93.93	A (Sangat Baik)	6	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U3 (Waktu Penyelesaian) 4. U4 (Biaya/Tarif) 5. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Membuat Informasi yang jelas dan mudah dipahami terkait Persyaratan Layanan melalui Booklet. 2. U3 (Waktu Penyelesaian): Membuat Informasi terkait waktu penyelesaian terhadap Layanan melalui Booklet. 3. U4 (Biaya/Tarif): Peningkatan Sosialisasi tentang Biaya/Tarif layanan.	100%
27	Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	100.00	91.67	94.44	91.67	100.00	100.00	100.00	91.67	83.33	94.75	A (Sangat Baik)	2	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 2. U4 (Biaya/Tarif)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Membuat dan menampilkan alur/prosedur dan atau mekanisme layanan	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) 4. U9 (Sarana dan Prasarana)	IP CPPOB pada e-kios di ruangan pelayanan publik. 2. U4 (Biaya/Tarif): Menambahkan keterangan terkait biaya/tarif yang akan dikeluargakan berkaitan pendaftaran produk pada layanan lanjutan (e-regrba.pom.go,id) setelah layanan IP CPPOB selesai. 3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Melakukan publikasi terkait kanal pengaduan, saran dan masukan Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar. 4. U9 (Sarana dan Prasarana): a) Penambahan loket layanan; b) Penambangan frame akrilik; c) Penambahan Alat Bantu Jalan/Kruk untuk teman-teman disabilitas.	
28	Loka POM di Kab. Pulau Morotai	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	76.67	93.33	91.11	96.67	86.67	96.67	96.67	96.67	86.67	91.23	A (Sangat Baik)	5	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Melakukan pendampingan untuk setiap jenis persyaratan yang diperlukan; b) Memberikan pemahaman kepada	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. U9 (Sarana dan Prasarana)	pelanggan terkait informasi pribadi yang diberikan kepada Loka POM di Kab. Pulau Morotai akan dijamin kerahasiannya. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Loka POM di Kab. Pulau Morotai berkomitmen untuk dapat mengkomunikasikan kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan Halal, NIB, serta LAIK Hygiene seperti membuat daftar Contact Person Lintas Sektor terkait.. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang mengakses layanan via online dengan cara Open Source via internet.	
29	Loka POM di Kab. Sorong	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	98.72	98.72	98.29	98.72	98.72	87.18	97.44	87.18	82.05	94.11	A (Sangat Baik)	13	Online	1. U6 (Kompetensi Pelaksana) 2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U6 (Kompetensi Pelaksana): Mengajukan usulan kegiatan terpadu untuk peningkatan kompetensi petugas terkait pelatihan pelayanan publik. 2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Membuat	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	infografis terkait jenis pengaduan yang dapat dilaporkan oleh masyarakat. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): a) Subsite yang dapat dengan mudah diakses oleh semua pengguna layanan; b) Pengadaan Layar Monitor untuk Video Edukasi; c) Memaksimalkan unsur-unsur pelayanan publik dengan keterbatasan tempat yang ada.	
30	Loka POM di Kab. Mimika	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	83.33	85.42	87.50	87.50	83.33	85.42	85.42	87.50	81.25	85.19	B (Baik)	8	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Sosialisasi persyaratan kepada pelanggan melalui Subsite, Platform Sosial Media dan Media Cetak di Kantor Loka POM di Kabupaten Mimika. 2. U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan): Sosialisasi spesifikasi dan jenis layanan kepada pelanggan melalui Subsite, Platform Sosial Media dan Media Cetak di Kantor Loka POM di Kabupaten Mimika. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Sosialiasi	100%

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	kepada pelanggan bahwa standar laboratorium dalam rangka pengujian obat dan makanan belum dapat dilakukan oleh UPT level Loka. Sehingga dalam rangka proses pengujian dalam rangka registrasi obat dan makanan tetap harus dilakukan di Laboratorium terakreditasi.	
31	Loka POM di Kab. Merauke	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	79.63	83.33	86.42	88.89	88.89	92.59	96.30	90.74	83.33	87.79	B (Baik)	9	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) FKP dengan 5 unsur masyarakat, yang salah satu agendanya memaparkan persyaratan pelayanan; b) Melakukan publikasi terkait pelayanan publik Loka POM Merauke serta persyaratan layanan yang dibutuhkan. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Sosialisasi Standar Pelayanan Publik, terkait mekanisme dan prosedur pelayanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Melakukan penataan kembali ruangan pelayanan.	100%

Hasil SKM Tahun 2024 pada UPP Baru

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	87.04	87.48	87.71	87.06	87.48	89.03	90.20	88.28	86.80	87.90	B (Baik)	711	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U4 (Biaya/Tarif) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): a) Evaluasi dan perbaikan dalam proses uji kompetensi dan umpan balik meliputi evaluasi dalam penjadwalan peserta; b) penyusunan FAQ uji kompetensi agar tidak banyak pertanyaan berulang. 2. U4 (Biaya/Tarif): penyusunan FAQ uji kompetensi agar tidak banyak pertanyaan berulang dan sosialisasi biaya/tarif layanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): a) Pengembangan aplikasi untuk lebih memudahkan pelanggan dalam melakukan peminjaman buku/e-book; b) pengadaan untuk melengkapi koleksi perpustakaan disesuaikan dengan ketersediaan anggaran yang ada.	*
2	Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	93.94	95.45	94.95	93.94	93.94	95.45	93.94	93.94	93.94	94.39	A (Sangat Baik)	11	Online	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U3 (Waktu Penyelesaian): Review SLA waktu penyelesaian pengujian untuk pengujian yang sifatnya membutuhkan penyelesaian lebih cepat, dengan konfirmasi	*

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengujian pada tahap awal permohonan pengujian oleh pelanggan. 2. U9 (Sarana dan Prasarana): penyediaan wifi di ruang layanan.	
3	Balai Pengujian Produk Biologi	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	95.00	93.89	90.56	93.33	92.78	93.89	94.44	91.67	91.67	93.02	A (Sangat Baik)	30	Online	1. U3 (Waktu Penyelesaian) 2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U3 (Waktu Penyelesaian): a) koordinasi dengan Pusdatin terkait penyelesaiaan gangguan pada aplikasi infalabs; b) Penyempurnaan dan pengembangan aplikasi lot release dengan memfasilitasi generate surat pengantar. 2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Penyempurnaan dan pengembangan aplikasi lot release. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): koordinasi dengan Pusdatin terkait penyelesaiaan gangguan pada aplikasi infalabs.	*
4	Balai Kalibrasi	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	90.91	90.91	91.92	93.94	92.42	92.42	93.94	89.39	89.39	91.69	A (Sangat Baik)	11	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): pembahasan dan usulan penambahan biaya PNBP untuk lingkup kalibrasi yang belum masuk ke INFALABS;	*

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) 4. U9 (Sarana dan Prasarana)	2. U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): pembahasan penambahan sumber daya dengan pihak terkait. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): koordinasi dengan Pusdatin terkait penyelesaiaan gangguan pada aplikasi infalabs.	
5	Loka POM di Kab. Sambas	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	83.33	77.78	87.04	88.89	88.89	88.89	88.89	88.89	83.33	86.21	B (Baik)	3	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Penjelasan persyaratan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Penjelasan sistem dan prosedur layanan menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Memberikan paket gimmick dan makanan ringan kepada konsumen yang datang ke ULPK.	*
6	Loka POM di Kab. Sumba Timur	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	100.00	83.33	83.33	83.33	100.00	83.33	83.33	83.33	83.33	87.04	B (Baik)	1	Online	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	1. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Penjelasan sistem dan prosedur layanan	*

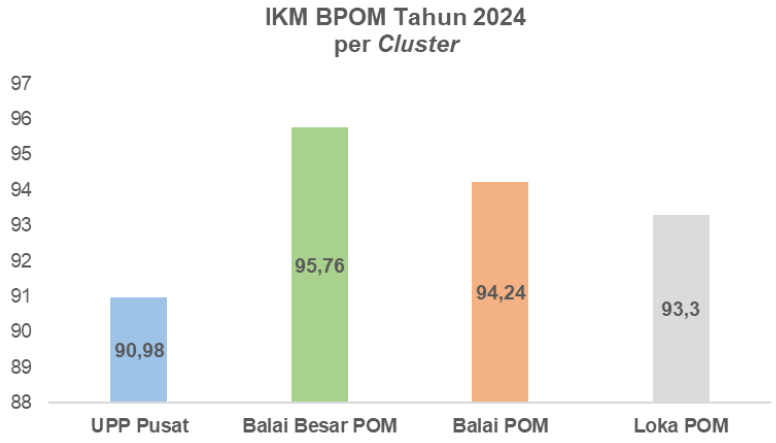
No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																2. U6 (Kompetensi Pelaksana) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	menggunakan infografis agar lebih dapat dipahami oleh konsumen. 2. U6 (Kompetensi Pelaksana): Peningkatan kompetensi pelaksana layanan. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Penyediaan sarana dan prasarana layanan secara bertahap sesuai ketersediaan anggaran.	
7	Loka POM di Kab. Belu	**1 April s.d. 12 Juli 2024**	80.56	86.11	87.96	86.11	86.11	94.44	94.44	91.67	80.56	87.55	B (Baik)	6	Online	1. U1 (Persyaratan Pelayanan) 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) 3. U9 (Sarana dan Prasarana)	1. U1 (Persyaratan Pelayanan): Melakukan publikasi di media secara daring dan luring terkait persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif berdasarkan peraturan yang berlaku. 2. U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur): Penjelasan sistem dan prosedur layanan menggunakan infografis berupa leaflet maupun melalui media sosial agar lebih dapat dipahami oleh konsumen. 3. U9 (Sarana dan Prasarana): Memberikan paket gimmick dan	*

No.	UPP	Periode Pelaksanaan	Indeks 2024 (per Unsur)									Indeks 2024	Kategori	Jumlah Responden	Metode Survei	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	makanan ringan kepada konsumen yang datang ke ULPK.	

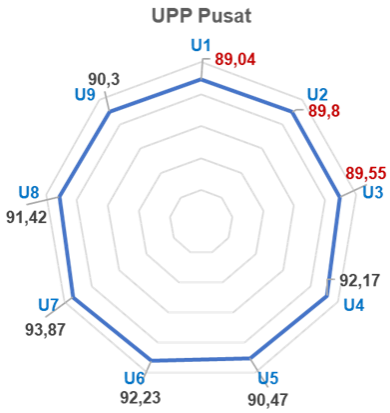
* Data Excel/*Spreadsheet* tabel ini dapat dilihat dan diunduh melalui tautan: https://bit.ly/RekapitulasiSKMBPOM2024

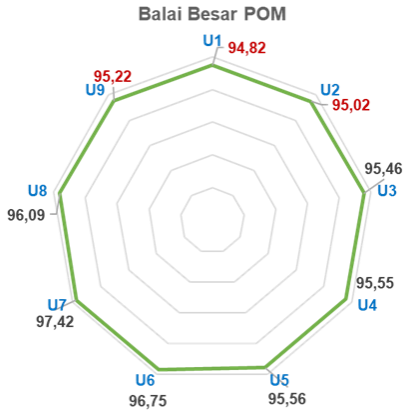
Berdasarkan hasil SKM di masing-masing UPP sebagaimana matriks tersebut, diperoleh informasi sebagai berikut: dari 97 (sembilan puluh tujuh) UPP di lingkup BPOM, **86 (delapan puluh enam) UPP** memperoleh IKM pada **kategori A (Sangat Baik)**, sedangkan **11 (sebelas) UPP** lainnya memperoleh IKM dengan **kategori B (Baik)**. UPP dengan IKM tertinggi yaitu Balai POM di Manokwari dengan nilai 99,68 (sembilan puluh sembilan koma enam puluh delapan), sedangkan UPP dengan IKM terendah yaitu Loka POM di Kabupaten Mimika dengan nilai 85,19 (delapan puluh lima koma sembilan belas).

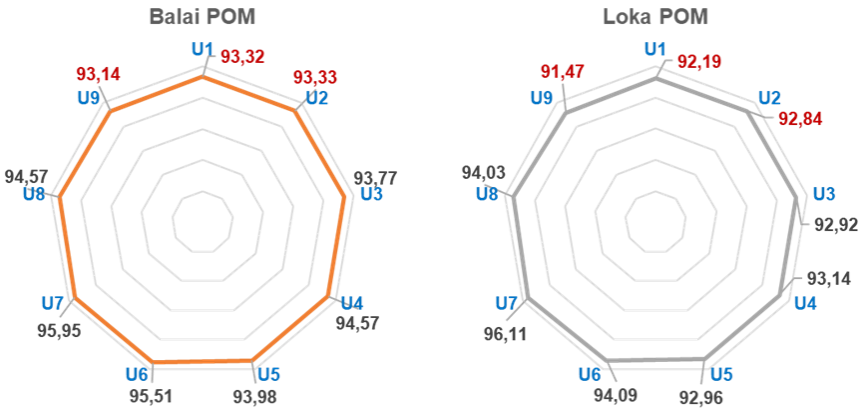
Selain itu, dihitung pula IKM untuk *cluster* UPP Unit Kerja Pusat, UPP Balai Besar dan Balai POM, serta UPP Loka POM. Seperti penghitungan IKM BPOM, IKM untuk setiap *cluster*, juga dihitung dari penghitungan rata-rata tertimbang IKM UPP pada masing-masing *cluster*, dengan faktor penimbang yaitu jumlah responden di masing-masing UPP. IKM tahun 2024 untuk masing-masing *cluster*, sebagai berikut:



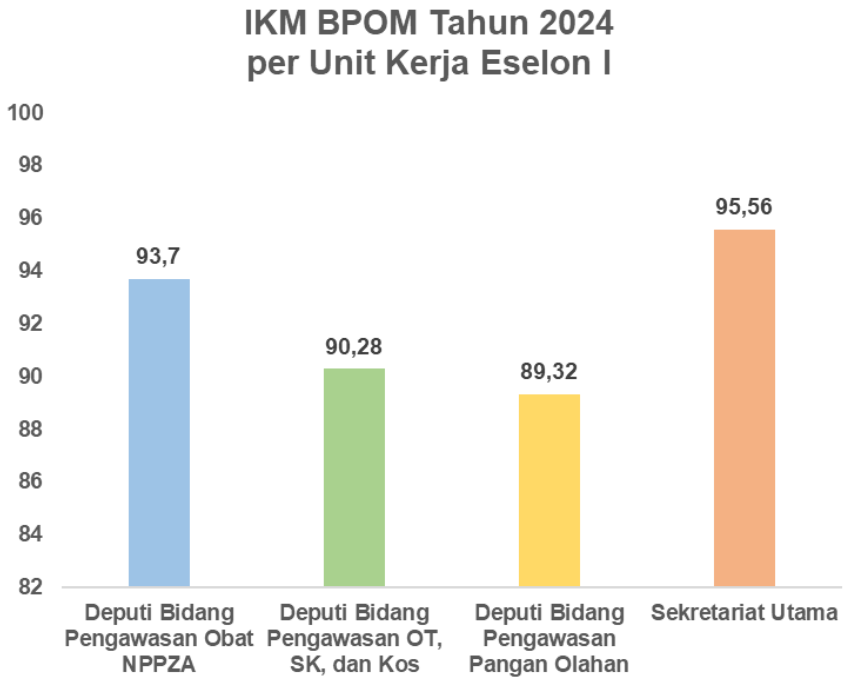
Dengan nilai per unsur sebagai berikut:





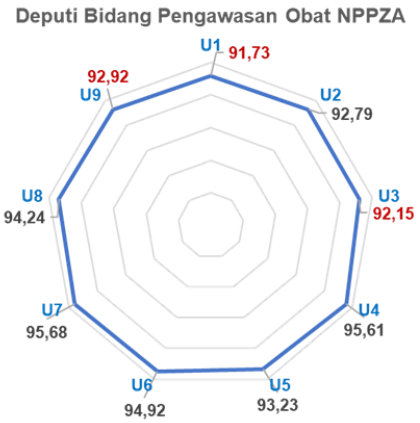


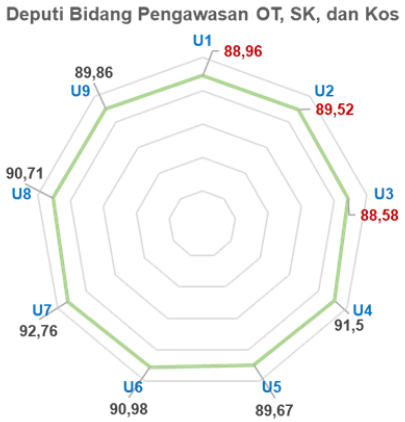
Selanjutnya, dihitung pula IKM untuk unit kerja Eselon I BPOM, sebagai salah satu target kinerja sebagaimana tercantum dalam dokumen kinerja. Seperti penghitungan IKM BPOM, IKM untuk setiap unit kerja Eselon I, juga dihitung dari penghitungan rata-rata tertimbang IKM UPP pada masing-masing unit kerja Eselon I, dengan faktor penimbang yaitu jumlah responden di masing-masing UPP. IKM tahun 2024 untuk masing-masing unit kerja Eselon I, sebagai berikut:

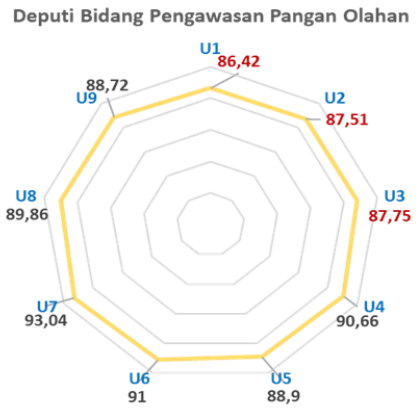


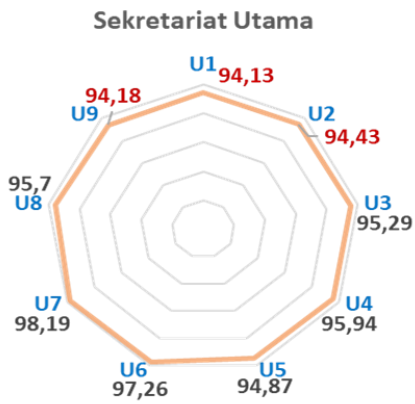
*Deputi Bidang Penindakan dan Inspektorat Utama tidak memperoleh IKM karena tidak memiliki unit kerja yang menyelenggarakan layanan publik.

IKM 2024 unit kerja Eselon I per unsur pelayanan sebagai berikut:









C. Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM

Berdasarkan hasil SKM tahun berjalan, direkomendasikan kepada setiap UPP di lingkup BPOM untuk menyusun rencana aksi tindak lanjut (RATL) per jenis layanan atas tiga unsur dengan nilai terendah dan memperhatikan saran/masukan responden. Masing-masing UPP melaporkan tindak lanjut yang dilaksanakan, melalui aplikasi SAPA APIP (https://sapaapip.pom.go.id). Monitoring dan evaluasi atas tindak lanjut yang dilaporkan oleh UPP, dilakukan oleh BPOM Pusat, dalam hal ini diampu oleh Sekretariat Utama cq. Biro Hukum dan Organisasi. Hasil monitoring dan evaluasi dituangkan dalam dokumen tertulis yang dilaporkan setiap semester. Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM periode sebelumnya, sebagaimana pada daftar Lampiran. Berdasarkan monitoring dan evaluasi sampai dengan semester II tahun 2024, **seluruh UPP telah menyelesaikan rencana aksi tindak lanjut SKM periode sebelumnya (100% *closed*).**

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Dari pelaksanaan SKM BPOM tahun 2024, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup BPOM secara umum mencerminkan kualitas pelayanan **Sangat Baik (kategori A)** dengan **nilai SKM** sebesar **93,47** (sembilan puluh tiga koma empat puluh tujuh) dan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga tahun 2024. 3 (tiga) unsur terendah yang akan menjadi fokus perbaikan yaitu: **U1 (persyaratan pelayanan)** dengan nilai 92,14; **U2 (prosedur pelayanan)** dengan nilai 92,54; dan **U9 (sarana dan prasarana)** dengan nilai 92,67.
2. Seluruh UPP di lingkup BPOM **(97 UPP) telah selesai melaksanakan SKM tahun 2024** dan menyampaikan rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan pada setiap jenis layanan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan, peningkatan efisiensi dan efektivitas, serta perbaikan fasilitas dan sistem diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan Masyarakat meningkat.
3. Dari 97 (sembilan puluh tujuh) UPP di lingkup BPOM, **86 (delapan puluh enam) UPP** memperoleh nilai SKM pada **kategori A (Sangat Baik)**, sedangkan **11 (sebelas) UPP** lainnya memperoleh nilai SKM dengan **kategori B (Baik)**. UPP dengan nilai SKM tertinggi yaitu Balai POM di Manokwari dengan nilai 99,68 (sembilan puluh sembilan koma enam puluh delapan), sedangkan UPP dengan nilai SKM terendah yaitu Loka POM di Kabupaten Mimika dengan nilai 85,19 (delapan puluh lima koma sembilan belas).
4. Berdasarkan monitoring dan evaluasi sampai dengan semester II tahun 2024, **seluruh UPP telah menyelesaikan rencana aksi tindak lanjut SKM periode sebelumnya (100% *closed*).**

B. Rekomendasi

Atas hasil SKM tahun 2024, direkomendasikan kepada setiap UPP di lingkup BPOM untuk menyusun rencana aksi tindak lanjut (RATL) per jenis layanan atas tiga unsur dengan nilai terendah dan memperhatikan saran/masukan responden.

LAMPIRAN

A. Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM

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

No.	Laporan	Tautan
1	Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM Semester II 2024	https://bit.ly/LapMonevTLSKMS22024
2	Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM Semester I 2024	https://bit.ly/LapMonevTLSKMS12024
3	Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM Semester I 2023	https://bit.ly/LapMonevTLSKMS12023

B. Laporan Pelaksanaan SKM Tahun 2024 pada masing-masing UPP

Laporan pelaksanaan SKM tahun 2024 pada masing-masing UPP dapat diakses pada tautan berikut:

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

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)	Tautan
7	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	https://bit.ly/465ySWi
8	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	https://bit.ly/3Zt2IBD
9	Direktorat Pengawasan Kosmetik	https://bit.ly/3rBhERo
10	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	https://bit.ly/3LBBC5y
11	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	https://bit.ly/46p5VUT
12	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	https://bit.ly/3Zzr5xC
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	https://bit.ly/453fpEd
14	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	https://bit.ly/455DlXE
15	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	https://bit.ly/3rx1qc0
16	Biro Hukum dan Organisasi	https://bit.ly/3ESRAnW
17	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	https://bit.ly/3t5Rzuq
18	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan*	https://bit.ly/4fIIXg0
19	Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan*	https://bit.ly/3OuKFGB
20	Balai Pengujian Produk Biologi*	http://bit.ly/3UUZbe3
21	Balai Kalibrasi*	https://bit.ly/4eCjfZD
	Balai Besar POM	
1	Balai Besar POM di Banda Aceh	https://bit.ly/456ckmL
2	Balai Besar POM di Medan	https://bit.ly/48FuIGm
3	Balai Besar POM di Padang	https://bit.ly/45cAWu5
4	Balai Besar POM di Pekanbaru	https://bit.ly/467aAuS
5	Balai Besar POM di Palembang	https://bit.ly/3PR6Xn4
6	Balai Besar POM di Bandar Lampung	https://bit.ly/46nT59j
7	Balai Besar POM di Serang	https://bit.ly/3PSAQn8
8	Balai Besar POM di Jakarta	https://bit.ly/464S2LX

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)	Tautan
9	Balai Besar POM di Bandung	https://bit.ly/3t0ug4Y
10	Balai Besar POM di Yogyakarta	https://bit.ly/3ETiigj
11	Balai Besar POM di Semarang	https://bit.ly/4641Zt7
12	Balai Besar POM di Surabaya	https://bit.ly/459F1PT
13	Balai Besar POM di Pontianak	https://bit.ly/3ESSgK0
14	Balai Besar POM di Palangka Raya	https://bit.ly/465A5wO
15	Balai Besar POM di Banjarmasin	https://bit.ly/3ERRSLP
16	Balai Besar POM di Samarinda	https://bit.ly/462yjfZ
17	Balai Besar POM di Denpasar	https://bit.ly/48rFtvL
18	Balai Besar POM di Mataram	https://bit.ly/3EOMb1n
19	Balai Besar POM di Makassar	https://bit.ly/3rsKOlO
20	Balai Besar POM di Manado	https://bit.ly/3Zy7rSh
21	Balai Besar POM di Jayapura	https://bit.ly/3Zycxhp
	Balai POM	
1	Balai POM di Payakumbuh	https://bit.ly/3LE1n53
2	Balai POM di Batam	https://bit.ly/3RuXTWo
3	Balai POM di Jambi	https://bit.ly/3EUoPao
4	Balai POM di Bengkulu	https://bit.ly/3Rv7Inf
5	Balai POM di Pangkal Pinang	https://bit.ly/3ZAlDdB
6	Balai POM di Tangerang	https://bit.ly/48v3929
7	Balai POM di Bogor	https://bit.ly/3PAxEv0
8	Balai POM di Tasikmalaya	https://bit.ly/3PPX5Kw
9	Balai POM di Surakarta	https://bit.ly/46rNHCq
10	Balai POM di Kediri	https://bit.ly/3tgZlkU
11	Balai POM di Jember	https://bit.ly/3PQnpnQ
12	Balai POM di Tarakan	https://bit.ly/3RwjnlP
13	Balai POM di Kupang	https://bit.ly/48uYopp
14	Balai POM di Kendari	https://bit.ly/48xuTmP

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)	Tautan
15	Balai POM di Palopo	https://bit.ly/3PyD6yn
16	Balai POM di Mamuju	https://bit.ly/457Reo4
17	Balai POM di Palu	https://bit.ly/3EQhrgi
18	Balai POM di Gorontalo	https://bit.ly/48wmXCg
19	Balai POM di Sofifi	https://bit.ly/3ETYlG2
20	Balai POM di Ambon	https://bit.ly/458G0jp
21	Balai POM di Manokwari	https://bit.ly/48qYHBI
	Loka POM	
1	Loka POM di Kab. Aceh Selatan	https://bit.ly/3t9OWaZ
2	Loka POM di Kab. Aceh Tengah	https://bit.ly/3Zyd6b1
3	Loka POM di Kab. Toba	https://bit.ly/3rB5d8d
4	Loka POM di Kota Tanjung Balai	https://bit.ly/3PyBdBP
5	Loka POM di Kota Tanjung Pinang	https://bit.ly/3PsYuFv
6	Loka POM di Kota Sungai Penuh	https://bit.ly/3LC7Bme
7	Loka POM di Kab. Dharmasraya	https://bit.ly/3rvUs7d
8	Loka POM di Kab Indragiri Hulu	https://bit.ly/3tbe4ht
9	Loka POM di Kota Dumai	https://bit.ly/3PyCPLR
10	Loka POM di Kab. Rejang Lebong	https://bit.ly/3PRlleb
11	Loka POM di Kab. Belitung	https://bit.ly/3PRjOEX
12	Loka POM di Kota Lubuklinggau	https://bit.ly/3rB3wYp
13	Loka POM di Kab. Tulangbawang	https://bit.ly/458OCqj
14	Loka POM di Kab. Banyumas	https://bit.ly/3ETcrHH
15	Loka POM di Kab. Sanggau	https://bit.ly/3Pvv0GP
16	Loka POM di Kab. Sambas*	https://bit.ly/3Z8q0hq
17	Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat	https://bit.ly/3RyD1gO
18	Loka POM di Kab. Tanah Bumbu	https://bit.ly/48w275Y
19	Loka POM di Kab. Hulu Sungai Utara	https://bit.ly/3RAjmND
20	Loka POM di Kota Balikpapan	https://bit.ly/3LBx1jE

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)	Tautan
21	Loka POM di Kab. Buleleng	https://bit.ly/3LE3Uwi
22	Loka POM di Kab. Bima	https://bit.ly/3PsYeGx
23	Loka POM di Kab. Manggarai Barat	https://bit.ly/3rl8Nn4
24	Loka POM di Kab. Ende	https://bit.ly/46mBUVN
25	Loka POM di Kab. Sumba Timur*	https://bit.ly/3Oa6Pxq
26	Loka POM di Kab. Belu*	https://bit.ly/4frLStR
27	Loka POM di Kab. Banggai	https://bit.ly/468gn3q
28	Loka POM di Kota Baubau	https://bit.ly/3LBOTe9
29	Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe	https://bit.ly/3ESTkxu
30	Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar	https://bit.ly/3PVhxK8
31	Loka POM di Kab. Pulau Morotai	https://bit.ly/3t9ukj2
32	Loka POM di Kab. Sorong	https://bit.ly/3EToOnm
33	Loka POM di Kab. Mimika	https://bit.ly/48xgAin
34	Loka POM di Kab. Merauke	https://bit.ly/48rJeBj

* UPP baru di tahun 2024

C. Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

No.	UPP	Target 2023	Indeks 2023	Target 2024	Indeks 2024	Capaian 2024	Kenaikan/ Penurun-an dari 2023
	IKM BPOM	**90.35**	**92.22**	**92.50**	**93.47**	**101.05%**	**1.25**
	UPP Pusat						
A	**Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif**	**89.00**	**89.94**	**92.00**	**93.70**	**101.85%**	**3.76**
1	Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	-	84.92	85.50	95.37	111.54%	10.45
2	Direktorat Registrasi Obat	87.00	90.22	90.75	93.83	103.39%	3.61
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	89.00	90.45	91.00	93.75	103.02%	3.30
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	91.00	92.94	93.50	94.03	100.57%	1.09
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	89.00	91.62	92.00	92.24	100.26%	0.62
B	**Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik**	**85.25**	**89.01**	**90.45**	**90.28**	**99.81%**	**1.27**
6	Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	-	89.71	90.25	91.19	101.04%	1.48
7	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	85.00	89.02	89.50	90.34	100.94%	1.32
8	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	89.00	91.33	91.75	91.81	100.07%	0.48
9	Direktorat Pengawasan Kosmetik	85.00	86.59	87.00	87.82	100.94%	1.23
10	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	82.00	93.28	93.75	94.01	100.28%	0.73
C	**Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan**	**86.00**	**87.98**	**88.90**	**89.32**	**100.47%**	**1.34**
11	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	86.00	88.55	89.00	90.42	101.60%	1.87

No.	UPP	Target 2023	Indeks 2023	Target 2024	Indeks 2024	Capaian 2024	Kenaikan/ Penurun-an dari 2023
12	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	86.00	86.60	87.00	87.74	100.85%	1.14
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	86.00	87.11	87.50	93.37	106.71%	6.26
14	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	86.00	88.84	89.25	90.57	101.48%	1.73
15	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	86.00	91.26	91.75	91.92	100.19%	0.66
D	**Sekretariat Utama**	**93.00**	**95.33**	**95.50**	**95.56**	**100.06%**	**0.23**
16	Biro Hukum dan Organisasi	89.00	95.33	95.50	95.56	100.06%	0.23
17	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	92.00	95.73	96.25	96.67	100.44%	0.94
	Balai Besar POM						
1	Balai Besar POM di Banda Aceh	97.00	97.80	98.25	98.65	100.41%	0.85
2	Balai Besar POM di Medan	93.00	92.42	93.00	96.45	103.71%	4.03
3	Balai Besar POM di Padang	91.00	95.74	96.25	97.73	101.54%	1.99
4	Balai Besar POM di Pekanbaru	93.50	97.44	98.00	99.45	101.48%	2.01
5	Balai Besar POM di Palembang	92.50	94.45	95.00	95.90	100.95%	1.45
6	Balai Besar POM di Bandar Lampung	93.50	95.74	96.25	96.82	100.59%	1.08
7	Balai Besar POM di Serang	89.00	93.20	93.75	94.84	101.16%	1.64
8	Balai Besar POM di Jakarta	92.00	94.71	95.25	95.81	100.59%	1.10

No.	UPP	Target 2023	Indeks 2023	Target 2024	Indeks 2024	Capaian 2024	Kenaikan/ Penurun-an dari 2023
9	Balai Besar POM di Bandung	89.00	92.26	92.75	92.82	100.08%	0.56
10	Balai Besar POM di Yogyakarta	90.50	96.94	97.50	97.81	100.32%	0.87
11	Balai Besar POM di Semarang	92.00	94.97	95.50	96.40	100.94%	1.43
12	Balai Besar POM di Surabaya	91.00	91.98	92.50	93.04	100.58%	1.06
13	Balai Besar POM di Pontianak	91.00	90.70	91.25	92.55	101.42%	1.85
14	Balai Besar POM di Palangka Raya	93.00	96.72	97.25	97.37	100.12%	0.65
15	Balai Besar POM di Banjarmasin	91.50	94.99	95.50	97.33	101.92%	2.34
16	Balai Besar POM di Samarinda	89.00	93.30	93.75	94.67	100.98%	1.37
17	Balai Besar POM di Denpasar	90.20	96.12	96.50	98.23	101.79%	2.11
18	Balai Besar POM di Mataram	94.00	98.09	98.50	99.34	100.85%	1.25
19	Balai Besar POM di Makassar	93.50	94.90	95.50	94.44	98.89%	-0.46
20	Balai Besar POM di Manado	92.00	99.05	99.50	99.60	100.10%	0.55
21	Balai Besar POM di Jayapura	91.00	90.04	90.50	91.96	101.61%	1.92
	Balai POM						
1	Balai POM di Payakumbuh	88.31 - 100.05	87.51	88.00	91.05	103.10%	3.54
2	Balai POM di Batam	90.00	95.29	95.75	95.84	100.09%	0.55
3	Balai POM di Jambi	90.00	95.57	96.00	96.07	100.07%	0.50

No.	UPP	Target 2023	Indeks 2023	Target 2024	Indeks 2024	Capaian 2024	Kenaikan/ Penurun-an dari 2023
4	Balai POM di Bengkulu	96.00	96.62	97.00	96.99	99.99%	0.37
5	Balai POM di Pangkal Pinang	91.50	92.55	93.00	93.18	100.19%	0.63
6	Balai POM di Tangerang	88.31 - 100.08	92.02	92.50	92.68	104.95%	0.66
7	Balai POM di Bogor	88.31 - 100.08	89.30	89.75	91.60	103.73%	2.30
8	Balai POM di Tasikmalaya	88.31 - 100.08	90.35	90.75	92.79	105.07%	2.44
9	Balai POM di Surakarta	88.31 - 100.08	95.18	95.75	96.20	108.93%	1.02
10	Balai POM di Kediri	88.31 - 100.08	88.79	89.25	90.86	102.89%	2.07
11	Balai POM di Jember	88.31 - 100.08	90.11	90.50	90.94	102.98%	0.83
12	Balai POM di Tarakan	89.00	88.47	89.00	91.50	102.81%	3.03
13	Balai POM di Kupang	91.00	91.02	91.50	92.81	101.43%	1.79
14	Balai POM di Mamuju	91.00	97.51	98.00	98.42	100.43%	0.91
15	Balai POM di Palu	93.00	94.68	95.25	98.02	102.91%	3.34
16	Balai POM di Palopo	88.31 - 100.08	92.65	93.25	93.74	106.15%	1.09
17	Balai POM di Kendari	92.00	95.36	95.75	97.27	101.59%	1.91
18	Balai POM di Gorontalo	94.00	97.12	97.50	98.48	101.01%	1.36
19	Balai POM di Sofifi	92.00	93.15	93.75	94.94	101.27%	1.79

No.	UPP	Target 2023	Indeks 2023	Target 2024	Indeks 2024	Capaian 2024	Kenaikan/ Penurun-an dari 2023
20	Balai POM di Ambon	96.50	96.84	97.25	97.33	100.08%	0.49
21	Balai POM di Manokwari	99.00	99.26	99.50	99.68	100.18%	0.42
	Loka POM						
1	Loka POM di Kab. Aceh Selatan	76.61 - 88.30	86.46	87.00	89.17	102.49%	2.71
2	Loka POM di Kab. Aceh Tengah	88.31 - 100.00	93.57	94.00	89.04	94.72%	-4.53
3	Loka POM di Kab. Toba	88.31 - 100.01	87.50	88.00	88.89	101.01%	1.39
4	Loka POM di Kota Tanjungbalai	88.31 - 100.02	89.20	89.75	92.08	102.60%	2.88
5	Loka POM di Kota Tanjungpinang	88.31 - 100.03	89.73	90.25	91.46	101.34%	1.73
6	Loka POM di Kab. Bungo	88.31 - 100.04	90.89	91.25	91.56	100.34%	0.67
7	Loka POM di Kab. Dharmasraya	88.31 - 100.06	86.78	87.25	87.54	100.33%	0.76
8	Loka POM di Kab Indragiri Hulu	88.31 - 100.07	93.07	93.50	95.37	102.00%	2.30
9	Loka POM di Kota Dumai	88.31 - 100.08	91.44	92.00	86.95	94.51%	-4.49
10	Loka POM di Kab. Rejang Lebong	76.61 - 88.30	90.47	91.00	93.79	103.07%	3.32
11	Loka POM di Kab. Belitung	76.61 - 88.30	86.69	87.25	88.72	101.68%	2.03
12	Loka POM di Kota Lubuklinggau	88.31 - 100.08	95.31	95.75	96.91	101.21%	1.60
13	Loka POM di Kab. Tulangbawang	76.61 - 88.30	94.16	94.75	95.32	100.60%	1.16

No.	UPP	Target 2023	Indeks 2023	Target 2024	Indeks 2024	Capaian 2024	Kenaikan/ Penurun-an dari 2023
14	Loka POM di Kab. Banyumas	88.31 - 100.08	90.50	91.00	96.61	106.16%	6.11
15	Loka POM di Kab. Sanggau	76.61 - 88.30	92.44	93.00	95.45	102.63%	3.01
16	Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat	88.31 - 100.08	87.70	88.25	90.70	102.78%	3.00
17	Loka POM di Kab. Tanah Bumbu	88.31 - 100.08	94.10	94.50	97.26	102.92%	3.16
18	Loka POM di Kab. Tabalong	76.61 - 88.30	94.91	95.50	97.10	101.68%	2.19
19	Loka POM di Kota Balikpapan	88.31 - 100.08	89.54	90.00	93.70	104.11%	4.16
20	Loka POM di Kab. Buleleng	88.31 - 100.08	87.98	88.50	93.11	105.21%	5.13
21	Loka POM di Kab. Bima	88.31 - 100.08	93.01	93.50	88.54	94.70%	-4.47
22	Loka POM di Kab. Manggarai Barat	88.31 - 100.08	82.46	83.00	90.40	108.92%	7.94
23	Loka POM di Kab. Ende	76.61 - 88.30	89.16	89.75	92.80	103.40%	3.64
24	Loka POM di Kab. Banggai	88.31 - 100.08	86.05	86.50	86.37	99.85%	0.32
25	Loka POM di Kota Baubau	76.61 - 88.30	93.05	93.50	95.23	101.85%	2.18
26	Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe	88.31 - 100.08	91.60	92.00	93.93	102.10%	2.33
27	Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar	88.31 - 100.08	89.71	90.25	94.75	104.99%	5.04
28	Loka POM di Kab. Pulau Morotai	76.61 - 88.30	90.53	91.00	91.23	100.25%	0.70
29	Loka POM di Kab. Sorong	88.31 - 100.08	93.06	93.50	94.11	100.65%	1.05

No.	UPP	Target 2023	Indeks 2023	Target 2024	Indeks 2024	Capaian 2024	Kenaikan/ Penurun-an dari 2023
30	Loka POM di Kab. Mimika	76.61 - 88.30	88.27	88.75	85.19	95.99%	-3.08
31	Loka POM di Kab. Merauke	76.61 - 88.30	81.77	82.25	87.79	106.74%	6.02

UPP baru di tahun 2024

No.	UPP	Target 2023	Indeks 2023	Target 2024	Indeks 2024	Capaian 2024	Kenaikan /Penurun-an dari 2023
1	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan	*	*	77.00	87.90	114.16%	*
2	Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan	*	*	77.00	94.39	122.58%	*
3	Balai Pengujian Produk Biologi	*	*	77.00	93.02	120.81%	*
4	Balai Kalibrasi	*	*	77.00	91.69	119.08%	*
5	Loka POM di Kab. Sambas	*	*	77.00	86.21	111.96%	*
6	Loka POM di Kab. Sumba Timur	*	*	77.00	87.04	113.04%	*
7	Loka POM di Kab. Belu	*	*	77.00	87.55	113.70%	*

Keterangan:

: Kategori Sangat Baik

: Kategori Baik

: Target IKM 2024 tidak tercapai

: Turun dari IKM 2022

BADAN POM