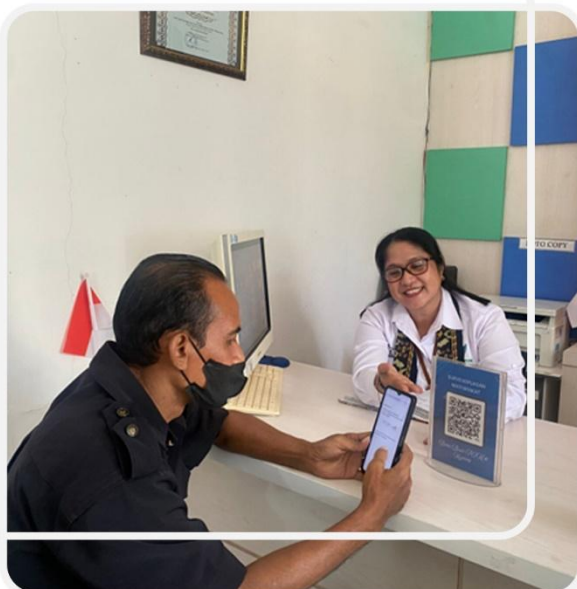


LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025



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 2025-2029 (misi ke-4) yaitu pengelolaan pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya untuk memberikan pelayanan publik yang prima di bidang sediaan farmasi dan pangan olahan. Misi ini sejalan dengan Asta Cita ke-7 dari Presiden, yaitu memperkuat reformasi politik, hukum, dan birokrasi, serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan korupsi, narkoba, judi, dan penyelundupan. Hal ini dituangkan pula dalam sasaran strategis BPOM ke-5, yaitu terwujudnya birokrasi yang efektif, berintegritas, kolaboratif, dan adaptif untuk pelayanan publik yang prima.

Seperti halnya pada tahun-tahun sebelumnya, pada tahun 2025 ini, BPOM melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terkoordinasi di seluruh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik (OPP) di lingkup BPOM, yang terdiri dari 21 (dua puluh satu) OPP Pusat, 23 (dua puluh tiga) OPP Balai Besar POM, 30 (tiga puluh) OPP Balai POM, dan 23 (dua puluh tiga) OPP Loka POM, dengan total 97 (sembilan puluh tujuh) OPP.

Laporan ini menyajikan hasil SKM BPOM tahun 2025, yang mencakup pula hasil SKM di masing-masing OPP. 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 2025

Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan,



Prof. dr. Taruna Ikrar, M.Biomed, Ph.D

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Bab I – Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
Bab II – Pengumpulan Data dan Analisis Hasil SKM dari Organisasi Penyelenggara Pelayanan (OPP)	3
2.1 Gambaran Umum Pelaksanaan dan Pengumpulan Data SKM BPOM	3
2.2 Analisis Hasil SKM oleh OPP	4
Bab III – Kesimpulan	6
Lampiran	7
Lampiran I – Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM pada Masing-Masing OPP	8
A. Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM	8
B. Laporan Pelaksanaan SKM Tahun 2025 pada Masing-Masing OPP	8
Lampiran II – Hasil Pelaksanaan SKM pada Masing-Masing OPP	13
Lampiran III – SKM BPOM 2025 dalam Angka	124
A. Karakteristik Responden	124
B. IKM BPOM per <i>Cluster</i>	126
C. Capaian Indikator Kinerja IKM BPOM dan OPP BPOM Tahun 2025	129

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) diselenggarakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan lingkup BPOM. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi



penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan;
dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS HASIL SKM DARI ORGANISASI PENYELENGGARA PELAYANAN (OPP)

2.1 Gambaran Umum Pelaksanaan dan Pengumpulan Data SKM BPOM

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 2025 dikoordinasikan oleh Sekretariat Utama c.q. Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik BPOM di Biro Hukum dan Organisasi.

Lini masa pelaksanaan SKM BPOM tahun 2025 sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh OPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025
4.	Pelaporan survei oleh OPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

SKM BPOM Tahun 2025 dilakukan secara online melalui aplikasi SAPA APIP (<https://sapaapip.pom.go.id>) oleh seluruh OPP di lingkungan Badan POM sebanyak 97 (sembilan puluh tujuh) OPP yang terdiri dari 21 (dua puluh satu) Unit Kerja Pusat, 23 (dua puluh tiga) Balai Besar POM, 30 (tiga puluh) Balai POM, dan 23 (dua puluh tiga) Loka POM.

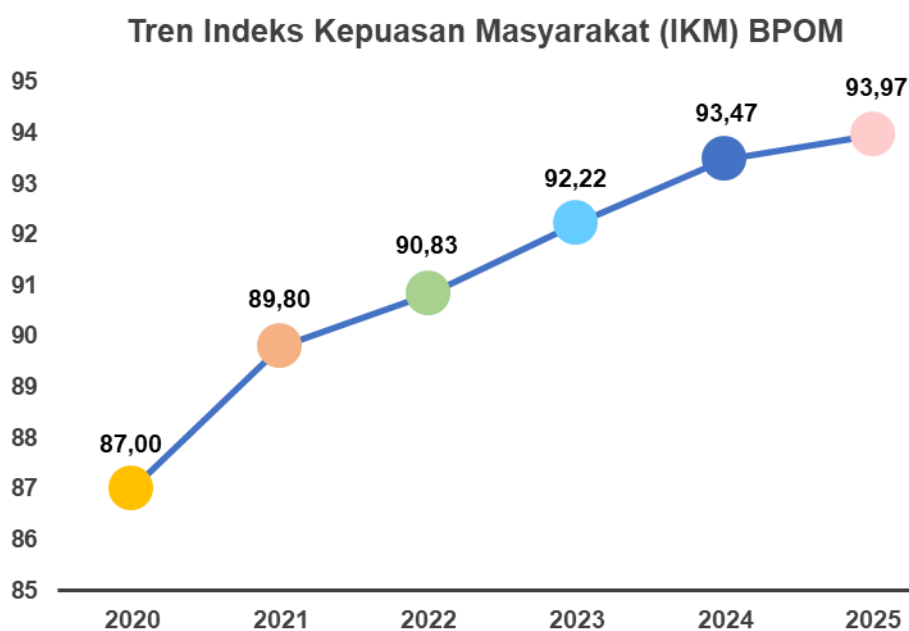
Berdasarkan hasil rekapitulasi Laporan SKM yang telah dilakukan, sebanyak 97 (sembilan puluh tujuh) OPP telah menyampaikan laporannya dari

total 97 (sembilan puluh tujuh) OPP di lingkup BPOM (100%).

2.2 Analisis Hasil SKM oleh OPP

Biro Hukum dan Organisasi BPOM c.q. Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik, telah melakukan rekapitulasi hasil SKM OPP BPOM Tahun 2025 (**Lampiran 2**). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPOM didapat dari penghitungan rata-rata tertimbang IKM OPP, dengan faktor penimbang yaitu jumlah responden di masing-masing OPP. Nilai ini dikalkulasikan secara otomatis pada aplikasi SAPA APIP (<https://sapaapip.pom.go.id>). Berdasarkan perhitungan tersebut, didapat **IKM BPOM Tahun 2025 yaitu 93,97** (sembilan puluh tiga koma sembilan puluh tujuh), atau mencapai **101,59% dari target** yang telah ditetapkan sebesar 92,50 (sembilan puluh dua lima puluh). Dengan demikian, berdasarkan indeks tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, mutu pelayanan BPOM mendapatkan **kategori A** dengan persepsi kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

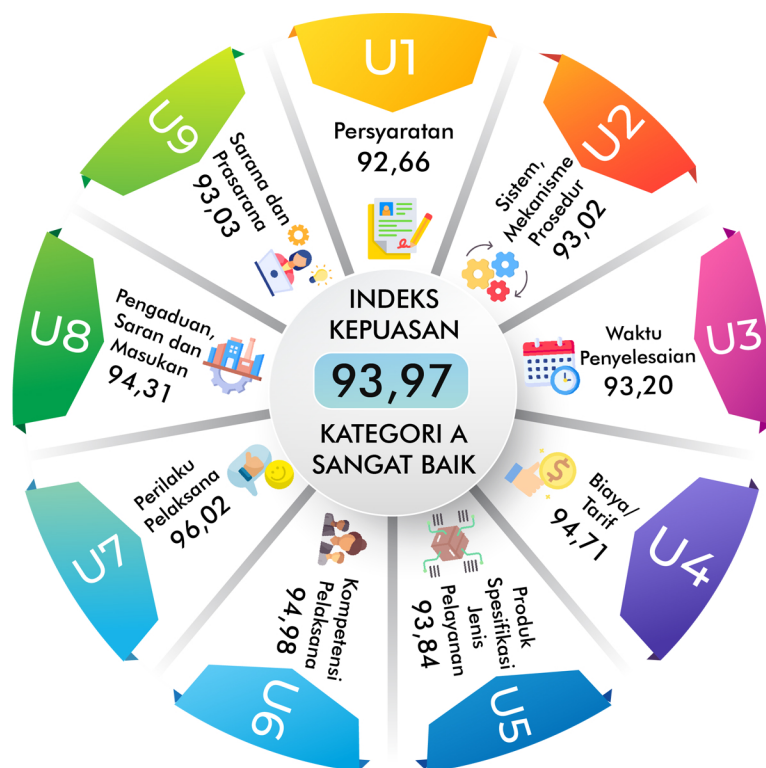
Jika melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan BPOM kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, tren tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup BPOM sejak tahun 2020 s.d. 2025 dapat dilihat pada grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup BPOM pada

periode tahun 2020 hingga 2025.

IKM BPOM tahun 2025 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 92,66; **U2 (sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan)** dengan nilai 93,02; dan **U9 (sarana dan prasarana)** dengan nilai 93,03.

BAB III

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April s.d. Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup BPOM, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan IKM BPOM hasil perhitungan rata-rata tertimbang, yaitu **93,97**. IKM di lingkup BPOM menunjukkan konsistensi peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2025.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM OPP yang telah dilakukan, seluruh OPP di lingkup BPOM (97 OPP) telah menyampaikan laporannya (100%). Tidak terdapat OPP yang belum menyampaikan laporan SKM pada tahun ini.
3. Dari seluruh OPP yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

LAMPIRAN

LAMPIRAN I

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM pada Masing-Masing OPP

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 2025	https://bit.ly/LapMonevTL SKMSII2025
2	Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM Semester I 2025	https://bit.ly/LapMonevTL SKMSI2025
3	Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM Semester II 2024	https://bit.ly/LapMonevTL SKMS22024
4	Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM Semester I 2024	https://bit.ly/LapMonevTL SKMS12024

B. Laporan Pelaksanaan SKM Tahun 2025 pada masing-masing OPP

Laporan pelaksanaan SKM tahun 2025 pada masing-masing OPP dapat diakses pada tautan berikut:

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

No.	Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik (OPP)	Tautan
8	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	https://bit.ly/3Zt2IBD
9	Direktorat Pengawasan Kosmetik	https://bit.ly/3rBhERo
10	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	https://bit.ly/3LBBC5y
11	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	https://bit.ly/46p5VUT
12	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	https://bit.ly/3Zzr5xC
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	https://bit.ly/453fpEd
14	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	https://bit.ly/455DIXE
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/4fllXg0
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/48FulGm
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
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

No.	Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik (OPP)	Tautan
14	Balai Besar POM di Palangka Raya	https://bit.ly/465A5wO
15	Balai Besar POM di Banjarbaru	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 Kupang	https://bit.ly/4iejSMY
20	Balai Besar POM di Makassar	https://bit.ly/3rsKOIO
21	Balai Besar POM di Manado	https://bit.ly/3Zy7rSh
22	Balai Besar POM di Gorontalo	https://bit.ly/3LP7Ddp
23	Balai Besar POM di Jayapura	https://bit.ly/3Zycxhp
Balai POM		
1	Balai POM di Tanjungbalai	https://bit.ly/489javn
2	Balai POM di Payakumbuh	https://bit.ly/3LWULIt
3	Balai POM di Dumai	https://bit.ly/4oY2PRm
4	Balai POM di Indragiri Hulu	https://bit.ly/4ph6WIJ
5	Balai POM di Batam	https://bit.ly/3RuXTWo
6	Balai POM di Jambi	https://bit.ly/3EUoPao
7	Balai POM di Bengkulu	https://bit.ly/3Rv7Inf
8	Balai POM di Pangkal Pinang	https://bit.ly/3ZAIddB
9	Balai POM di Tulang Bawang	https://bit.ly/3KkHu5C
10	Balai POM di Tangerang	https://bit.ly/4ohq6fT
11	Balai POM di Bogor	https://bit.ly/4oVdPyR
12	Balai POM di Tasikmalaya	https://bit.ly/3K6O9QY
13	Balai POM di Banyumas	https://bit.ly/3Mktk51
14	Balai POM di Surakarta	https://bit.ly/4pNkk7h
15	Balai POM di Kediri	https://bit.ly/43NFbyJ
16	Balai POM di Jember	https://bit.ly/4oU7OT7
17	Balai POM di Sanggau	https://bit.ly/3LUX7kM
18	Balai POM di Tabalong	https://bit.ly/3KfirkI
19	Balai POM di Balikpapan	https://bit.ly/4psRjx9
20	Balai POM di Tarakan	https://bit.ly/3RwjnlP

No.	Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik (OPP)	Tautan
21	Balai POM di Bima	https://bit.ly/4oY2TAA
22	Balai POM di Ende	https://bit.ly/4pqSLjJ
23	Balai POM di Palopo	https://bit.ly/4riTJQW
24	Balai POM di Kendari	https://bit.ly/48xuTmP
25	Balai POM di Baubau	https://bit.ly/4oc2nOk
26	Balai POM di Mamuju	https://bit.ly/457Reo4
27	Balai POM di Palu	https://bit.ly/3EQhrqi
28	Balai POM di Sofifi	https://bit.ly/3ETYIG2
29	Balai POM di Ambon	https://bit.ly/458G0jp
30	Balai POM di Manokwari	https://bit.ly/48qYHBI
Loka POM		
1	Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan	https://bit.ly/3t9OWaZ
2	Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah	https://bit.ly/3Zyd6b1
3	Loka POM di Kabupaten Toba	https://bit.ly/3rB5d8d
4	Loka POM di Kota Tanjung Pinang	https://bit.ly/3PsYuFv
5	Loka POM di Kabupaten Bungo	https://bit.ly/3LC7Bme
6	Loka POM di Kabupaten Sijunjung	https://bit.ly/3rvUs7d
7	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	https://bit.ly/3PRlleb
8	Loka POM di Kabupaten Belitung	https://bit.ly/3PRjOEX
9	Loka POM di Kota Lubuklinggau	https://bit.ly/3rB3wYp
10	Loka POM di Kabupaten Sambas	https://bit.ly/3Z8q0hq
11	Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat	https://bit.ly/3RyD1gO
12	Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu	https://bit.ly/48w275Y
13	Loka POM di Kabupaten Buleleng	https://bit.ly/3LE3Uwi
14	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat	https://bit.ly/3rl8Nn4
15	Loka POM di Kabupaten Sumba Timur	https://bit.ly/3Oa6Pxq
16	Loka POM di Kabupaten Belu	https://bit.ly/4frLStR
17	Loka POM di Kabupaten Banggai	https://bit.ly/468gn3q
18	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe	https://bit.ly/3ESTkxu
19	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	https://bit.ly/3PVhxK8
20	Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai	https://bit.ly/3t9ukj2

No.	Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik (OPP)	Tautan
21	Loka POM di Kabupaten Sorong	https://bit.ly/3EToOnm
22	Loka POM di Kabupaten Mimika	https://bit.ly/48xgAin
23	Loka POM di Kabupaten Merauke	https://bit.ly/48rJeBj

LAMPIRAN II

Hasil Pelaksanaan SKM pada Masing-Masing OPP

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
1	Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	Tahunan		94.56	94.90	96.15	95.92	94.90	95.58	97.62	96.60	95.24	95.72	49	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U5 Produk	1. Menyediakan infografis persyaratan yang sederhana dan mudah diakses di berbagai media termasuk subsite SISOBAT dan media sosial 2. Menyusun flowchart alur layanan yang ringkas dan jelas, mudah diakses di berbagai media termasuk subsite SISOBAT dan media sosial 3. a. Meningkatkan kualitas pendokumentasian hasil layanan; dan b. Penjaminan mutu hasil layanan melalui evaluasi kepuasan terhadap produk layanan secara berkala	100.00%
	Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	Tahunan	Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif	94.56	94.90	96.15	95.92	94.90	95.58	97.62	96.60	95.24	95.72	49	Online			
2	Direktorat Registrasi Obat	Tahunan		92.86	93.88	92.01	95.92	92.69	95.41	96.26	92.52	93.37	93.88	98	Online	1. U3 Waktu 2. U5 Produk 3. U8 Aduan	1. a. Menyelenggarakan kegiatan desk konsultasi dengan pendaftar terkait percepatan persetujuan SAS; dan b. Penambahan petugas layanan di Tim Kerja Pemasukan Obat Melalui Jalur Khusus (SAS)	100.00%

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	2. Menyusun dan melaksanakan jadwal konsultasi melalui WhatsApp LIESA 3. Melakukan sosialisasi melalui konten edukasi tentang produk layanan SAS	
	Direktorat Registrasi Obat	Tahunan	Izin edar obat	93.90	93.90	91.73	94.72	91.87	95.12	96.34	92.68	93.90	93.80	41	Online			
	Direktorat Registrasi Obat	Tahunan	Penilaian obat pengembangan baru	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Direktorat Registrasi Obat	Tahunan	Persetujuan pelaksanaan uji klinik obat	91.67	100.00	91.67	100.00	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	93.52	2	Online			
	Direktorat Registrasi Obat	Tahunan	Persetujuan pelaksanaan uji bioekivalensi	94.44	94.44	95.37	97.22	94.44	94.44	97.22	94.44	91.67	94.86	6	Online			
	Direktorat Registrasi Obat	Tahunan	Penilaian uji bioekivalensi	92.03	94.20	93.96	95.65	94.20	96.38	96.38	92.03	93.48	94.26	23	Online			
	Direktorat Registrasi Obat	Tahunan	Surat keterangan ekspor obat/certificate of pharmaceutical product (CPP)	96.30	98.15	98.15	100.00	98.15	100.00	100.00	98.15	98.15	98.56	9	Online			
	Direktorat Registrasi Obat	Tahunan	Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau special access scheme obat	88.54	89.58	84.72	95.83	88.54	92.71	93.75	88.54	89.58	90.20	16	Online			
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	Tahunan		91.94	94.09	91.94	97.31	94.62	94.09	95.16	93.55	93.01	93.97	31	Online	1. U1 Persyaratan 2. U3 Waktu 3. U9 Sarpras	1. Koordinasi dan pembahasan bersama Dit. Standardisasi ONPP terkait review persyaratan persetujuan fasber pada revisi PerBPOM No. 10 Tahun 2021 2. a. Membuat monitoring	100.00%

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2025**

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	pengajuan fasber yang mencakup pemenuhan waktu berjalan sebagai reminder timeline evaluasi; dan b. Penambahan jumlah petugas yang melakukan tahapan skrining dan evaluasi dokumen 3. Koordinasi dengan Tim pusdatin terkait kendala gateway dengan OSS	
	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	Tahunan	Sertifikasi cara pembuatan obat yang baik	92.59	94.44	92.28	98.15	95.37	95.37	97.22	93.52	93.52	94.72	18	Online			
	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	Tahunan	Penilaian pemenuhan persyaratan cara pembuatan obat yang baik terhadap fasilitas pembuatan obat impor	90.48	95.24	90.48	95.24	90.48	90.48	90.48	92.86	90.48	91.80	7	Online			
	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	Tahunan	Persetujuan penggunaan fasilitas produksi obat bersama dengan non-obat	87.50	87.50	88.89	95.83	95.83	91.67	91.67	91.67	91.67	91.36	4	Online			
	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	Tahunan	Surat keterangan penerapan cara pembuatan obat yang baik	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	2	Online			
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat,	Tahunan		90.48	92.86	95.63	95.24	92.26	97.62	97.62	94.05	93.45	94.36	28	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur	1. Bimtek / Workshop CDOB antara lain sosialisasi tools pemeriksaan sertifikasi	100.00%

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor															3. U5 Produk	CDOB yang baru 2. Publikasi terkait Sertifikasi CDOB diagendakan rutin setiap triwulan 3. Desk CAPA diagendakan rutin setiap triwulan baik luring maupun daring di luar jam layanan sesuai standar layanan publik	
	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	Tahunan	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	90.48	92.86	95.63	95.24	92.26	97.62	97.62	94.05	93.45	94.36	28	Online			
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	Tahunan		91.90	93.06	91.90	95.83	92.36	93.52	94.44	93.06	91.20	93.03	72	Online	1. U1 Persyaratan 2. U3 Waktu 3. U5 Produk	1. Melaksanakan kegiatan Sharing Knowledge dalam Rangka Refreshment Evaluator dan Update Isu-Isu Pada Saat Evaluasi SKI, AHP, dan CPP 2. Pada sesi konsultasi, petugas pelayanan publik akan memberitahukan kontak konsultasi SAS yang sesuai kepada pengguna layanan 3. Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik dan Permintaan masukan terhadap Standar Pelayanan secara berkala (paling sedikit 1 tahun sekali)	100.00%
	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	Tahunan	Persetujuan iklan obat	96.97	100.00	96.97	98.48	96.97	98.48	100.00	96.97	95.45	97.81	11	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	Tahunan	Surat keterangan impor obat dan bahan obat	90.97	92.01	91.09	95.14	91.67	92.36	93.40	92.36	90.97	92.22	48	Online			
	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	Tahunan	Analisis hasil pengawasan (AHP) narkotika, psikotropika, dan prekursor farmasi	91.03	91.03	90.60	96.15	91.03	93.59	93.59	92.31	88.46	91.98	13	Online			
6	Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Tahunan		92.64	93.82	93.71	93.66	92.88	95.23	96.79	94.52	94.13	94.15	213	Online	1. U1 Persyaratan 2. U4 Biaya 3. U5 Produk	Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait persyaratan, prosedur/alur pelayanan (standar pelayanan Direktorat Standardisasi OTSKK) layanan kajian dan layanan konsultasi kepada pengguna layanan. Sosialisasi dapat dilakukan melalui subsite, leaflet/ brosur, media sosial, tatap muka (hybrid)	100.00%
	Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Tahunan	Pengkajian keamanan, mutu, dan khasiat/manfaat obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, kosmetika, dan obat bahan alam Indonesia	96.24	95.70	95.16	96.24	95.70	95.16	96.24	95.16	95.70	95.70	31	Online			
	Direktorat Standardisasi Obat	Tahunan	Konsultasi norma,	92.03	93.50	93.47	93.22	92.40	95.24	96.89	94.41	93.86	93.89	182	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik		standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan dan kosmetika															
7	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Tahunan		91.69	92.44	90.71	94.90	93.53	94.65	96.24	93.98	92.94	93.45	399	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. Berkoordinasi dengan Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik untuk melakukan reviu persyaratan registrasi pada Peraturan Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik 2. Melakukan reviu terhadap standar pelayanan publik yang berlaku, konsultasi publik dan menetapkan standar pelayanan publik yang berlaku Dit. Registrasi OT, SK dan Kosmetik 3. Percepatan timeline evaluasi	100.00%
	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Tahunan	Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, dan kosmetik	92.86	97.62	95.24	97.62	92.86	95.24	97.62	97.62	97.62	96.03	7	Online			
	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen	Tahunan	Izin edar obat tradisional	88.83	89.35	86.94	92.27	89.69	91.58	94.33	91.07	89.18	90.36	97	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Kesehatan, dan Kosmetik																	
	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Tahunan	Izin edar obat kuasi dan suplemen kesehatan	91.67	92.62	90.48	95.71	93.57	94.76	95.71	94.05	92.38	93.44	70	Online			
	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Tahunan	Izin edar kosmetika	92.60	93.01	91.87	95.45	94.96	95.61	96.91	94.80	94.31	94.39	205	Online			
	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Tahunan	Persetujuan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	95.83	99.17	96.39	98.33	97.50	99.17	100.00	98.33	97.50	98.02	20	Online			
8	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	Tahunan		91.99	93.38	92.38	93.59	91.24	93.48	95.09	92.74	91.88	92.86	156	Online	1. U1 Persyaratan 2. U5 Produk 3. U9 Sarpras	1. Sosialisasi alur standar pelayanan Persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan dalam bentuk infografis/ppt dan disampaikan pada media social dan kegiatan yang melibatkan pelaku usaha 2. Sosialisasi berupa publikasi standar pelayanan surat keterangan ekspor obat bahan alam, obat kuasi dan suplemen kesehatan, hal ini terkait format surat keterangan ekspor (SKE) dapat diajukan sesuai dengan permintaan khusus negara tujuan ekspor 3. Pembuatan infografis dan publikasi kanal konsultasi Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	100.00%

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyatan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	Tahunan	Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik	91.03	94.87	93.16	92.31	89.74	93.59	94.87	94.87	93.59	93.11	13	Online			
	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	Tahunan	Persetujuan penggunaan fasilitas produksi dan/atau pengujian obat tradisional bersama dengan kosmetika dan pangan olahan	91.67	91.67	100.00	91.67	91.67	100.00	100.00	100.00	91.67	95.37	2	Online			
	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	Tahunan	Rekomendasi importir obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	85.56	87.78	89.63	88.89	87.78	91.11	93.33	92.22	90.00	89.59	15	Online			
	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	Tahunan	Persetujuan memproduksi suplemen kesehatan di fasilitas pangan	100.00	100.00	97.22	100.00	91.67	91.67	100.00	91.67	91.67	95.99	2	Online			
	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	Tahunan	Surat keterangan ekspor obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	94.44	94.44	94.44	96.67	94.44	96.67	96.67	95.56	95.56	95.43	15	Online			
	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	Tahunan	Surat keterangan impor obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan serta bahan	2.32	93.45	92.20	93.82	91.76	93.63	95.32	92.32	91.95	92.97	89	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			obat tradisional, obat kuasi dan suplemen kesehatan															
	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	Tahunan	Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau special access scheme obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan	92.59	94.44	91.98	94.44	89.81	91.67	92.59	90.74	89.81	92.01	18	Online			
	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	Tahunan	Rekomendasi untuk mendapatkan persetujuan impor bahan berbahaya untuk obat tradisional, obat kuasi dan suplemen kesehatan	100.00	100.00	91.67	91.67	91.67	91.67	100.00	91.67	83.33	93.52	2	Online			
9	Direktorat Pengawasan Kosmetik	Tahunan		92.06	91.67	91.93	94.31	93.12	93.92	95.24	93.65	91.80	93.08	126	Online	1. U2 Prosedur 2. U3 Waktu 3. U9 Sarpras	1. Pengembangan fitur notifikasi kepada pelaku usaha terkait pengajuan di e-sertifikasi 2. a. Melakukan penguatan monitoring di sisi petugas BPOM dan percepatan pelatihan bagi anggota tim sertifikasi baru, diharapkan waktu penyelesaian layanan dapat semakin optimal; dan b. Melakukan penyesuaian jadwal dan peningkatan respons petugas dalam menjawab WA layanan sehingga pesan dapat segera ditangani	

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	3. Koordinasi dengan Pusdatin terkait layanan ebpom dan kendala pada sistem saat pengajuan ebpom	
	Direktorat Pengawasan Kosmetik	Tahunan	Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	93.92	93.12	94.71	95.50	95.24	96.03	97.09	95.50	94.18	95.03	63	Online			
	Direktorat Pengawasan Kosmetik	Tahunan	Surat persetujuan penggunaan fasilitas produksi kosmetika bersama dengan perbekalan kesehatan rumah tangga (PKRT)	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.38	3	Online			
	Direktorat Pengawasan Kosmetik	Tahunan	Surat keterangan ekspor kosmetika	88.89	86.11	88.89	88.89	88.89	86.11	91.67	88.89	88.89	88.58	6	Online			
	Direktorat Pengawasan Kosmetik	Tahunan	Surat keterangan impor kosmetika dan bahan kosmetika	88.75	89.17	87.08	92.92	89.58	91.25	92.92	90.42	87.08	89.91	40	Online			
	Direktorat Pengawasan Kosmetik	Tahunan	Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau special access scheme kosmetika	87.50	83.33	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	91.67	87.50	87.50	4	Online			
	Direktorat Pengawasan Kosmetik	Tahunan	Rekomendasi untuk mendapatkan persetujuan impor bahan berbahaya	83.33	83.33	80.56	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.02	2	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			untuk kosmetik															
	Direktorat Pengawasan Kosmetik	Tahunan	Rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir produsen bahan berbahaya untuk kosmetik	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Direktorat Pengawasan Kosmetik	Tahunan	Perubahan administrasi sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik	100.00	100.00	98.41	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.82	7	Online			
10	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Tahunan		92.16	93.79	94.12	94.44	93.79	95.75	96.08	96.08	93.79	94.44	51	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U5 Produk	1. Melakukan sosialisasi melalui media sosial secara berkala terkait persyaratan layanan di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik 2. Melakukan sosialisasi melalui media sosial secara berkala terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik 3. Melakukan sosialisasi melalui media sosial secara berkala terkait produk layanan di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat	100.00%

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	
	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	Tahunan	Konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha dalam memenuhi standar di bidang obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik	92.16	93.79	94.12	94.44	93.79	95.75	96.08	96.08	93.79	94.44	51	Online			
11	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	Tahunan		87.84	88.89	90.23	93.16	91.22	91.30	93.72	92.03	91.06	91.05	207	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. Melakukan publikasi infografis di media sosial terkait persyaratan 2. a. Melakukan koordinasi dengan tim IT untuk mengusulkan penambahan deskripsi terkait lingkup masing-masing topik konsultasi di aplikasi KUSAPA; dan b. Menambah petugas layanan publik Direktorat Standardisasi Pangan Olahan 3. Melaksanakan monitoring terkait pemenuhan waktu layanan pengiriman formulir hasil konsultasi	100.00%
	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	Tahunan	Pengkajian keamanan pangan produk rekayasa genetik (PRG)	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	83.33	92.59	1	Online			
	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	Tahunan	Pengkajian keamanan, mutu, gizi, manfaat dan label pangan olahan	86.11	88.89	89.12	90.97	90.97	88.89	93.06	90.28	88.19	89.61	24	Online			

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2025**

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	Tahunan	Konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pangan olahan	88.10	88.92	90.32	93.41	91.21	91.58	93.77	92.31	91.48	91.23	182	Online			
12	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	Tahunan		84.88	85.26	84.73	91.23	89.28	89.31	93.12	88.00	86.01	87.98	572	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. a. Peningkatan frekuensi sosialisasi pemenuhan komitmen; b. Pembuatan handbook registrasi MR; c. Pemberlakuan sertifikasi Registrasi Officer (RO) sebagai persyaratan untuk melakukan registrasi pangan olahan 2. Pengembangan aplikasi ereg RBA terkait pembuatan folder-folder ajukan MR 3. a. Peningkatan kompetensi petugas dalam melakukan pelayanan registrasi pangan olahan; b. Monitoring pembagian ajukan untuk identifikasi ajukan-ajukan lama dilakukan setiap minggu dan bulan untuk memastikan pemenuhan SLA; c. Perbaikan Alert System di aplikasi Registrasi Pangan Olahan	100.00%
	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	Tahunan	Sertifikat pemenuhan komitmen pangan olahan	83.03	82.72	81.74	90.18	87.82	86.91	91.70	85.77	84.47	86.04	219	Online			
	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	Tahunan	Sertifikat persetujuan pangan olahan wajib Standar Nasional	82.69	85.26	84.27	88.72	87.18	88.85	91.67	86.41	84.74	86.64	130	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Indonesia (SNI)															
	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	Tahunan	Izin edar pangan olahan	87.97	87.74	87.94	93.72	91.93	91.93	95.37	91.11	88.27	90.66	223	Online			
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	Tahunan		86.36	87.12	87.88	93.18	90.91	90.91	93.94	90.91	87.88	89.90	22	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. Penguatan kolaborasi dengan Orang Tua Angkat (OTA) atau lintas K/L/D yang bisa memberikan fasilitasi kepada UMK untuk pemenuhan persyaratan IP PMR Bertahap seperti fasilitasi pelaksanaan validasi kecukupan panas, termasuk memberikan pelatihan GMP, proses termal dan HACCP 2. a. Penyusunan Draft Awal Revisi PerBPOM No 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; b. Penyelenggaraan customer gathering 3. Penguatan monev SLA melalui pengembangan dashboard yang memudahkan pemantauan terhadap penerbitan Izin Penerapan CPPOB dan Izin Penerapan PMR	100.00%
	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	Tahunan	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	83.33	83.33	83.33	88.89	87.04	83.33	88.89	85.19	83.33	85.19	9	Online			
	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	Tahunan	Izin penerapan program manajemen risiko (PMR) keamanan pangan di	90.00	93.33	92.22	96.67	91.67	95.00	98.33	95.00	90.00	93.58	10	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			industri pangan															
	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	Tahunan	Izin penerapan program manajemen risiko (PMR) keamanan pangan di industri pangan secara bertahap	83.33	77.78	87.04	94.44	100.00	100.00	94.44	94.44	94.44	91.77	3	Online			
14	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	Tahunan		87.60	88.82	88.13	91.41	89.84	90.09	91.21	88.31	88.41	89.31	328	Online	1. U1 Persyaratan 2. U3 Waktu 3. U8 Aduan	1. Melakukan kegiatan sosialisasi/pemberian informasi mengenai persyaratan secara lebih spesifik dan detil, terkait poin persyaratan yang sering sulit dipahami pelanggan, untuk meningkatkan pemahamannya 2. a. Melakukan peningkatan koordinasi antar evaluator dalam pemantauan pengajuan Surat Keterangan Ekspor, terutama untuk pengajuan kembali SKE karena perlu perbaikan dan tambahan data dari pelaku usaha; b. Melakukan peningkatan pemantauan pemenuhan SLA secara berkala 3. Melakukan review jadwal dan metode konsultasi, melalui koordinasi dengan unit pelayanan publik lainnya	100.00%
	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	Tahunan	Pemenuhan komitmen sistem manajemen	91.67	91.67	97.22	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	97.84	2	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			keamanan pangan olahan di sarana peredaran															
	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	Tahunan	Pemenuhan standar sistem manajemen keamanan pangan olahan di sarana peredaran	85.44	88.40	88.68	92.19	90.72	93.04	93.88	90.51	90.51	90.37	79	Online			
	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	Tahunan	Surat keterangan ekspor pangan olahan	90.20	89.87	88.89	90.52	89.87	89.22	89.22	87.58	87.58	89.22	51	Online			
	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	Tahunan	Surat keterangan impor pangan olahan dan bahan pangan	86.90	88.25	87.28	91.04	89.11	88.54	90.37	87.19	87.19	88.43	173	Online			
	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	Tahunan	Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau special access scheme pangan olahan	94.20	92.03	90.10	92.75	91.30	92.75	92.03	89.86	91.30	91.81	23	Online			
15	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	Tahunan		91.67	91.90	91.90	92.62	92.14	94.52	94.29	92.14	92.14	92.59	70	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. Sosialisasi terkait Persyaratan Layanan 2. Sosialisasi terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan 3. Sosialisasi terkait Waktu Penyelesaian Layanan	100.00%
	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	Tahunan	Konsultasi untuk masyarakat dan pelaku usaha pangan olahan	91.67	91.90	91.90	92.62	92.14	94.52	94.29	92.14	92.14	92.59	70	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
16	Biro Hukum dan Organisasi	Tahunan		95.20	94.52	95.47	96.40	95.77	97.69	97.98	95.92	94.43	95.93	347	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U9 Sarpras	1. Publikasi/sosialisasi standar pelayanan melalui berbagai media 2. Penguatan kapasitas internal petugas melalui pemutakhiran data QnA pada aplikasi Knowledge Base Contact Center (KBCC) 3. Melakukan pemeliharaan sistem dan jaringan secara berkala dengan koordinasi bersama Pusdatin	100.00%
	Biro Hukum dan Organisasi	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	95.20	94.52	95.47	96.40	95.77	97.69	97.98	95.92	94.43	95.93	347	Online			
17	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan	Tahunan		87.23	87.23	87.46	88.42	87.83	89.36	90.20	88.48	87.52	88.19	534	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. Melakukan sosialisasi kepada stakeholder terkait persyaratan layanan untuk masing-masing layanan yang ada di PPSPDM POM 2. Melakukan publikasi prosedur layanan di berbagai media antara lain instagram, tiktok, dan website PPSPDM POM 3. Melakukan publikasi SOP Mikro PPSPDM POM untuk masing-masing layanan yang dimiliki oleh PPSPDM POM	100.00%
	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan	Tahunan	Layanan Perpustakaan	90.00	89.17	89.44	88.89	88.61	90.00	91.67	89.72	87.22	89.41	60	Online			
	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia	Tahunan	Sertifikasi kompetensi	85.95	84.80	84.77	86.69	85.64	87.11	88.57	86.69	85.95	86.24	159	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Pengawasan Obat dan Makanan																	
	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan	Tahunan	Pemberian Umpan Balik Hasil Penilaian Kompetensi	85.19	86.11	84.26	87.04	84.26	85.19	86.11	84.26	85.19	85.29	18	Online			
	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan	Tahunan	Penyelenggaraan pengembangan kompetensi	87.13	88.37	88.72	89.03	89.36	90.76	91.42	89.44	88.28	89.17	202	Online			
	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan	Tahunan	Penyelenggaraan Praktek Kerja Profesi Apoteker/Praktek Kerja Lapangan	88.25	87.89	88.65	90.00	88.42	90.53	90.18	89.47	89.12	89.17	95	Online			
18	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	Tahunan		97.53	97.53	96.31	97.40	96.61	97.27	97.92	96.09	94.27	96.77	128	Online	1. U3 Waktu 2. U8 Aduan 3. U9 Sarpras	1. Digitalisasi notifikasi dengan membuat nota dinas ke Pusdatin untuk penambahan fitur notifikasi laporan interim dan final report Uji Profisiensi ke email pelanggan; b. Melakukan monitoring evaluasi timeline Uji Profisiensi sesuai dengan SOP yang berlaku 2. Mengupdate kolom Frequently Asked Question (FAQ) yang terdapat di Infalabs dengan pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pelanggan 3. a. Melakukan pemeliharaan secara kontinyu sarana dan prasarana pelayanan publik PPPOMN; b. Membuat nota dinas kepada Biro umum sehubungan dengan	100.00%

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	perluasan parkir untuk pelanggan	
	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	Tahunan	Penyediaan baku pembanding kimia	97.59	97.81	95.98	97.81	96.05	97.37	98.25	95.61	93.20	96.63	76	Online			
	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	Tahunan	Penyediaan baku mikroba	97.37	96.49	95.91	94.74	96.49	96.49	95.61	94.74	93.86	95.74	19	Online			
	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	Tahunan	Uji profisiensi	94.44	94.44	93.98	95.83	95.83	94.44	97.22	95.83	93.06	95.01	12	Online			
	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	Tahunan	Pelatihan teknis laboratorium	99.17	99.17	99.17	99.17	99.17	99.17	99.17	99.17	99.17	99.17	20	Online			
19	Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan	Tahunan		95.24	94.44	94.71	96.83	95.24	95.24	96.03	92.06	93.65	94.83	21	Online	1. U2 Prosedur 2. U8 Aduan 3. U9 Sarpras	1. Pembuatan infografis alur pelayanan publik BPKOM dan dipublikasikan di media sosial BPKOM 2. a. Optimalisasi dan promosi cara menyampaikan pengaduan melalui kanal pengaduan yang mudah diakses; b. Mengirimkan pesan Whatsapp kepada pelanggan untuk dapat menyampaikan pengaduan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang berlaku	100.00%

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	3. Peningkatan fasilitas pelayanan publik BPKOM	
	Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	95.24	94.44	94.71	96.83	95.24	95.24	96.03	92.06	93.65	94.83	21	Online			
20	Balai Pengujian Produk Biologi	Tahunan		93.48	91.30	91.06	95.65	94.93	94.93	94.93	92.03	91.30	93.29	23	Online	1. U2 Prosedur 2. U3 Waktu 3. U9 Sarpras	1. Mengimplementasikan dan sosialisasi PerBPOM No. 2 Tahun 2025 yang merupakan acuan baru dalam alur terkait aplikasi Lot release Bio-Legacy 2. Penambahan fasilitas notifikasi melalui pesan WhatsApp untuk petugas dan pelanggan aplikasi Lot release Bio-Legacy 3. Koordinasi pengadaan Alat Pengolah Data dengan satker PPOMN dan Pusdatin untuk kebutuhan di loket layanan	100.00%
	Balai Pengujian Produk Biologi	Tahunan	Penyediaan hewan uji	95.24	92.86	94.44	95.24	95.24	97.62	97.62	92.86	92.86	94.89	7	Online			
	Balai Pengujian Produk Biologi	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	91.67	91.67	91.67	95.83	95.83	91.67	91.67	95.83	87.50	92.59	4	Online			
	Balai Pengujian Produk Biologi	Tahunan	Pelulusan bets/lot vaksin	91.67	87.50	81.94	100.00	91.67	95.83	100.00	87.50	83.33	91.05	4	Online			
	Balai Pengujian Produk Biologi	Tahunan	Uji profisiensi	93.75	91.67	92.36	93.75	95.83	93.75	91.67	91.67	95.83	93.36	8	Online			
21	Balai Kalibrasi	Tahunan		92.42	92.42	92.42	92.42	93.94	90.91	95.45	95.45	93.94	93.27	11	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U6 Kompetensi	1. Melakukan evaluasi pelaksanaan kalibrasi ex-situ 2. Mengidentifikasi rencana pengembangan Aplikasi Digitalisasi Tata Kelola Peralatan Laboratorium dan Layanan Kalibrasi (DIKOLABORASI) dengan memperhatikan saran/masukan pengguna dalam rangka peningkatan pelayanan secara berkelanjutan 3. a. Memberikan pelatihan	100.00%

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2025**

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	teknis kalibrasi bagi petugas layanan; b. Penambahan ruang lingkup sesuai dengan perencanaan penambahan ruang lingkup Balai Kalibrasi periode 2025-2029	
	Balai Kalibrasi	Tahunan	Kalibrasi	92.42	92.42	92.42	92.42	93.94	90.91	95.45	95.45	93.94	93.27	11	Online			
22	Balai Besar POM di Banda Aceh	Tahunan		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	14	Online	1. U6 Kompetensi 2. U7 Perilaku 3. U9 Sarpras	1. Magang bagi petugas pelayanan frontliner di Fungsi Sertifikasi Balai Besar POM di Banda Aceh 2. Pelatihan internal (Coaching Clinic) bagi petugas pelayanan frontliner bertujuan mendiskusikan permasalahan, kendala, dan hambatan seputar pelayanan publik 3. Menghadirkan inovasi ATM BPOM (Anjungan Tele-Yanblik Mandiri BPOM) di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa	100.00%
	Balai Besar POM di Banda Aceh	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Banda Aceh	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Banda Aceh	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai Besar POM di Banda Aceh	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Banda Aceh	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	3	Online			
	Balai Besar POM di Banda Aceh	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	4	Online			
	Balai Besar POM di Banda Aceh	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	3	Online			
23	Balai Besar POM di Medan	Tahunan		97.94	98.08	97.94	98.23	97.94	98.82	99.12	97.05	96.76	97.98	113	Online	1. U3 Waktu 2. U8 Aduan 3. U9 Sarpras	1. Melakukan sosialisasi terkait Waktu Pelayanan Publik di media sosial resmi Balai dan banner yang ditempatkan di MPP 2. Memberikan pelatihan terkait Pelayanan Publik; dan Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna 3. Membuat barcode scan wifi dan meletakkan di meja layanan publik; dan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sarana dan prasarana layanan publik	100.00%
	Balai Besar POM di Medan	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	9	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai Besar POM di Medan	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	4	Online			
	Balai Besar POM di Medan	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	97.22	100.00	100.00	100.00	100.00	91.67	91.67	97.84	2	Online			
	Balai Besar POM di Medan	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	95.83	100.00	98.61	95.83	95.83	95.83	100.00	95.83	95.83	97.07	4	Online			
	Balai Besar POM di Medan	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	3	Online			
	Balai Besar POM di Medan	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	98.89	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.88	5	Online			
	Balai Besar POM di Medan	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	97.37	97.37	94.15	96.49	95.61	97.37	98.25	97.37	96.49	96.72	19	Online			
	Balai Besar POM di Medan	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	89.39	90.91	93.94	92.42	92.42	95.45	95.45	92.42	89.39	92.42	11	Online			
	Balai Besar POM di Medan	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi	99.11	98.81	99.31	99.40	99.11	99.70	99.70	97.02	97.32	98.83	56	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Obat dan Makanan															
24	Balai Besar POM di Padang	Tahunan		98.46	98.15	98.30	98.15	98.30	98.46	98.77	98.77	95.37	98.08	108	Online	1. U2 Prosedur 2. U4 Biaya 3. U9 Sarpras	1. Membuat inovasi yang memudahkan pelaku usaha dalam memenuhi persyaratan dokumen (simpelin aja). 2. Memberikan informasi terkait biaya melalui media sosial dan media cetak. 3. Memfasilitasi tamu parkir khusus untuk tamu dan mendata ulang parkir untuk pegawai	100.00%
	Balai Besar POM di Padang	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	98.15	1	Online			
	Balai Besar POM di Padang	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	5	Online			
	Balai Besar POM di Padang	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Padang	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Padang	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai Besar POM di Padang	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	93.33	93.33	94.44	93.33	93.33	96.67	100.00	93.33	93.33	94.57	5	Online			
	Balai Besar POM di Padang	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	99.49	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.48	99.78	11	Online			
	Balai Besar POM di Padang	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	98.39	97.99	98.19	97.99	98.19	98.19	98.39	98.80	94.78	97.88	83	Online			
25	Balai Besar POM di Pekanbaru	Tahunan		99.71	99.71	99.81	100.00	99.71	100.00	100.00	99.71	99.12	99.75	57	Online	1. U5 Produk 2. U8 Aduan 3. U9 Sarpras	1. Melakukan sosialisasi terkait 9 jenis layanan di BBPOM di Pekanbaru di media sosial (highlight khusus terkait jenis pelayanan di Media Sosial Instagram BBPOM di Pekanbaru), leaflet dan standing banner. 2. Melakukan sosialisasi terkait alur dan timeline penyelesaian pengaduan, saran dan masukan berupa konten di media sosial instagram 3. Menambah ruangan konsultasi khusus pelaku usaha sertifikasi (Desk Konsultasi dan Pendampingan Pembuatan Dokumen Persyaratan Sertifikasi serta Registrasi)	100.00%
	Balai Besar POM di Pekanbaru	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Pekanbaru	Tahunan	Penerbitan Surat	100.00	100.00	100.00	100.00	91.67	100.00	100.00	91.67	91.67	97.22	2	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Keterangan Ekspor Obat dan Makanan															
	Balai Besar POM di Pekanbaru	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	97.78	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.75	5	Online			
	Balai Besar POM di Pekanbaru	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Pekanbaru	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Pekanbaru	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Pekanbaru	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	98.72	98.72	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.72	13	Online			
	Balai Besar POM di Pekanbaru	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	11	Online			
	Balai Besar POM di Pekanbaru	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.48	99.83	22	Online			
26	Balai Besar POM di Palembang	Tahunan		94.96	95.61	96.35	97.59	96.93	98.90	99.34	97.59	95.83	97.01	76	Online	1. U1 Persyaratan	1. a. Menyelenggarakan forum konsultasi publik	100.00%

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																2. U2 Prosedur 3. U9 Sarpras	untuk mereviu standar pelayanan; b. Melakukan publikasi terkait persyaratan ke berbagai media resmi 2. Melakukan publikasi terkait prpsedur layanan ke berbagai media resmi 3. Menambah dan terus memperbaiki sarana dan prasarana layanan secara kuantitas maupun kualitas	
	Balai Besar POM di Palembang	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	72.22	72.22	79.63	83.33	83.33	83.33	94.44	83.33	83.33	81.69	3	Online			
	Balai Besar POM di Palembang	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Palembang	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	91.67	91.67	97.22	100.00	91.67	100.00	100.00	95.83	91.67	95.52	4	Online			
	Balai Besar POM di Palembang	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	83.33	83.33	88.89	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	91.36	1	Online			
	Balai Besar POM di Palembang	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	83.33	91.67	88.89	91.67	100.00	100.00	100.00	91.67	91.67	93.21	2	Online			
	Balai Besar POM di Palembang	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon	100.00	100.00	94.44	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	95.68	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			notifikasi kosmetika															
	Balai Besar POM di Palembang	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	89.58	91.67	93.40	95.83	94.79	100.00	100.00	95.83	92.71	94.87	16	Online			
	Balai Besar POM di Palembang	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	99.58	99.58	99.31	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.75	99.69	40	Online			
	Balai Besar POM di Palembang	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	95.83	95.83	95.83	95.83	95.83	95.83	95.83	95.83	95.83	95.83	8	Online			
27	Balai Besar POM di Bandar Lampung	Tahunan		97.28	97.28	97.44	96.70	97.11	97.61	98.51	97.44	96.86	97.36	202	Online	1. U1 Persyaratan 2. U4 Biaya 3. U9 Sarpras	1. Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) untuk membahas permasalahan yang dihadapi pelaku usaha sehubungan pengajuan perizinan serta menampung masukan masyarakat guna perbaikan layanan di BBPOM di Bandar Lampung 2. Melakukan sosialisasi terbuka di subsite dan medsos BBPOM di Bandar Lampung terkait persyaratan, biaya/tarif, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, serta Waktu Penyelesaian layanan BBPOM di Bandar Lampung 3. Menata dan melengkapi fasilitas di ruang layanan agar lebih nyaman dan representatif bagi semua pelanggan yang datang	100.00%
	Balai Besar POM di Bandar Lampung	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan	94.05	97.62	94.44	94.05	92.86	96.43	97.62	94.05	90.48	94.62	14	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Impor Obat dan Makanan															
	Balai Besar POM di Bandar Lampung	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	97.62	97.62	96.83	97.62	97.62	97.62	97.62	96.43	96.43	97.27	14	Online			
	Balai Besar POM di Bandar Lampung	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	83.33	83.33	94.44	94.44	94.44	94.44	100.00	94.44	94.44	92.59	3	Online			
	Balai Besar POM di Bandar Lampung	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Bandar Lampung	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	83.33	100.00	94.44	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	91.98	1	Online			
	Balai Besar POM di Bandar Lampung	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	83.33	83.33	88.89	83.33	100.00	83.33	100.00	100.00	83.33	89.51	1	Online			
	Balai Besar POM di Bandar Lampung	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	96.67	96.11	98.15	97.22	97.78	98.89	99.44	96.11	97.78	97.57	30	Online			
	Balai Besar POM di Bandar Lampung	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	98.18	97.27	97.47	95.15	96.97	97.58	98.18	98.18	98.18	97.46	55	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai Besar POM di Bandar Lampung	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	98.19	98.19	97.99	98.19	97.79	97.59	98.59	98.19	97.19	97.99	83	Online			
28	Balai Besar POM di Serang	Tahunan		93.98	94.38	94.98	96.59	94.98	97.59	97.99	96.99	95.38	95.87	83	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. a. Melakukan publikasi terkait persyaratan layanan sesuai Standar Pelayanan melalui berbagai media; b. Meningkatkan kompetensi termasuk keterampilan komunikasi petugas pelayanan publik 2. a. Menyusun flowchart terkait sistem, mekanisme dan prosedur standar pelayanan; b. Melakukan publikasi terkait sistem, mekanisme dan prosedur layanan sesuai Standar Pelayanan melalui berbagai media 3. a. Melakukan publikasi terkait waktu penyelesaian layanan sesuai Standar Pelayanan melalui berbagai media; b. Meningkatkan kompetensi termasuk keterampilan komunikasi petugas pelayanan publik	100.00%
	Balai Besar POM di Serang	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Serang	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	94.44	1	Online			
	Balai Besar POM di Serang	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	2	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)															
	Balai Besar POM di Serang	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15	1	Online			
	Balai Besar POM di Serang	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	91.67	90.00	91.11	96.67	93.33	96.67	96.67	96.67	91.67	93.83	10	Online			
	Balai Besar POM di Serang	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	99.52	97.83	99.28	100.00	98.55	100.00	99.28	99.38	23	Online			
	Balai Besar POM di Serang	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	90.74	92.22	92.96	95.93	92.96	96.30	97.78	95.19	94.07	94.24	45	Online			
29	Balai Besar POM di Jakarta	Tahunan		96.11	96.11	96.69	96.73	96.88	97.70	98.01	97.03	96.47	96.86	326	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U9 Sarpras	1. a. Meningkatkan sosialisasi terkait pelatihan online melalui IDEAS BPOM dan Smart CDOB BPOM dengan membuat konten media sosial; b. Menyediakan rekaman workshop online di kanal YouTube BBPOM; c. Sosialisasi layanan BBPOM di Jakarta melalui Inovasi KIE online Selayar 2. Meningkatkan sosialisasi pengisian dokumen melalui panduan visual (infografis/video) 3. Meningkatkan kemampuan AI pada layanan Laila24 untuk	100.00%

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	melayani masyarakat hingga 24 jam	
	Balai Besar POM di Jakarta	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	95.24	96.03	94.97	96.03	95.24	96.03	95.24	95.24	93.65	95.30	21	Online			
	Balai Besar POM di Jakarta	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	5	Online			
	Balai Besar POM di Jakarta	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	5	Online			
	Balai Besar POM di Jakarta	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	97.40	97.14	97.40	96.61	96.88	97.66	98.18	97.14	96.61	97.22	64	Online			
	Balai Besar POM di Jakarta	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	94.68	94.68	95.98	95.74	96.81	98.58	99.29	97.16	97.16	96.68	47	Online			
	Balai Besar POM di Jakarta	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	99.07	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.90	6	Online			
	Balai Besar POM di Jakarta	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	95.79	95.79	96.57	96.82	96.82	97.47	97.75	96.91	96.25	96.68	178	Online			
30	Balai Besar POM di Bandung	Tahunan		91.39	91.50	92.83	92.40	92.51	95.55	96.68	93.13	92.45	93.16	296	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2	1. Membuat produk informasi dan melakukan publikasi standar pelayanan	100.00%

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2025**

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																Prosedur 3. U4 Biaya	publik, pemberian pendampingan kepada pelanggan untuk pemenuhan persyaratan, serta memberikan contoh pemenuhan dokumen panduan mutu kepada pelanggan sehingga dapat memudahkan pelanggan dalam pemenuhan persyaratan 2. Membuat produk informasi dan melakukan publikasi standar pelayanan publik dan pemberian pendampingan kepada pelanggan tentang alur perizinan 3. Pemberian penjelasan kepada pelanggan tentang biaya/tarif pelayanan dan membuat produk informasi dan melakukan publikasi standar pelayanan publik yang menyebutkan tarif pelayanan dari BBPOM di Bandung	
	Balai Besar POM di Bandung	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	88.89	88.89	83.33	88.89	83.33	88.89	88.89	83.33	77.78	85.80	3	Online			
	Balai Besar POM di Bandung	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	90.28	90.28	90.51	90.97	88.89	95.14	93.06	88.89	90.28	90.92	24	Online			
	Balai Besar POM di Bandung	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	95.83	97.92	95.14	93.75	95.83	100.00	97.92	91.67	91.67	95.52	8	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai Besar POM di Bandung	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	95.24	95.24	96.03	97.62	95.24	95.24	97.62	95.24	95.24	95.86	7	Online			
	Balai Besar POM di Bandung	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	90.91	90.91	93.94	89.39	90.91	90.91	95.45	92.42	93.94	92.09	11	Online			
	Balai Besar POM di Bandung	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	87.50	86.94	87.78	88.06	90.00	93.33	95.00	88.61	89.17	89.60	60	Online			
	Balai Besar POM di Bandung	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	97.55	97.06	97.71	97.06	97.55	98.04	99.02	97.55	98.04	97.73	34	Online			
	Balai Besar POM di Bandung	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	91.39	91.83	93.96	93.29	92.95	96.20	97.54	94.85	92.95	93.89	149	Online			
31	Balai Besar POM di Yogyakarta	Tahunan		97.32	97.52	98.08	98.81	98.21	98.41	99.01	98.61	98.41	98.27	168	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. Publikasi Sipaling BPOM di subsite yogyakarta.pom.go.id. Si Paling BPOM (Sumber Informasi Pelaku Usaha, Masyarakat dan Lintas Sektor Bersama dengan BPOM) merupakan inovasi Balai Besar POM di Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Si Paling BPOM merupakan pengumpulan link dan aplikasi terkait registrasi produk di Badan POM, Public Warning, dan	100.00%

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2025**

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	informasi lainnya dalam satu sites sederhana yang akan memudahkan pengguna dalam mengakses informasi yang dibutuhkan 2. Memberikan sosialisasi inovasi Lancip terkait percepatan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB). Hasil sosialisasi dipublikasikan melalui medsos (Instagram dan Facebook) 3. Untuk menjamin transparansi dan kualitas pelayanan publik, BBPOM di Yogyakarta menetapkan Service Level Agreement (SLA) sebagai komitmen terhadap kecepatan dan kepastian layanan. Mulai dari pengaduan, pengujian, penerbitan surat keterangan, sertifikasi dan rekomendasi terkait produksi dan distribusi Obat dan Makanan. Publikasi SLA di platform media sosial	
	Balai Besar POM di Yogyakarta	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Yogyakarta	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	5	Online			
	Balai Besar POM di Yogyakarta	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan	94.44	94.44	100.00	100.00	100.00	94.44	100.00	94.44	100.00	97.53	3	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)															
	Balai Besar POM di Yogyakarta	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	98.15	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.79	3	Online			
	Balai Besar POM di Yogyakarta	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	2	Online			
	Balai Besar POM di Yogyakarta	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	14	Online			
	Balai Besar POM di Yogyakarta	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	98.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.81	10	Online			
	Balai Besar POM di Yogyakarta	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	96.67	96.92	97.69	98.46	97.69	98.08	98.72	98.33	97.95	97.83	130	Online			
32	Balai Besar POM di Semarang	Tahunan		95.98	97.13	97.01	98.13	96.70	98.20	98.71	97.56	96.77	97.35	232	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U9 Sarpras	1. a. Penyediaan persyaratan pelayanan yang lebih sederhana dalam bentuk alur pelayanan; b. Penyediaan media konsultasi yang cepat dan responsif; c. Peningkatan kompetensi petugas yang mampu memberikan penjelasan yang seragam, ramah, dan mudah dipahami melalui pelatihan atau sosialisasi peraturan	100.00%

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2025**

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	2. a. Melakukan publikasi terkait jenis layanan yang tersedia di Balai Besar POM di Semarang baik secara elektronik maupun non elektronik agar pengguna layanan dapat memperoleh manfaat yang sesuai dari pelayanan yang diberikan; b. Menyediakan akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi jenis pelayanan melalui aplikasi Lawang Sewu 3. Penyediaan media informasi berupa alur informasi dalam bentuk huruf Braille untuk kelompok rentan (disabilitas) sehingga dapat diakses dengan mudah.	
	Balai Besar POM di Semarang	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	96.67	97.33	96.67	98.67	96.67	95.33	98.67	97.33	93.33	96.74	25	Online			
	Balai Besar POM di Semarang	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	93.75	95.83	98.61	100.00	93.75	97.92	100.00	95.83	95.83	96.84	8	Online			
	Balai Besar POM di Semarang	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	94.87	98.72	95.30	100.00	96.15	98.72	100.00	97.44	96.15	97.48	13	Online			
	Balai Besar POM di Semarang	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	4	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai Besar POM di Semarang	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	91.67	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	95.83	100.00	100.00	98.61	4	Online			
	Balai Besar POM di Semarang	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	3	Online			
	Balai Besar POM di Semarang	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	95.93	97.41	97.16	98.89	97.78	99.63	98.89	97.41	97.78	97.87	45	Online			
	Balai Besar POM di Semarang	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	96.67	100.00	95.56	96.67	96.67	100.00	100.00	100.00	100.00	98.40	5	Online			
	Balai Besar POM di Semarang	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	96.00	96.53	96.89	97.33	96.27	98.00	98.40	97.47	96.80	97.08	125	Online			
33	Balai Besar POM di Surabaya	Tahunan		91.51	92.34	92.59	94.34	93.41	94.06	94.58	93.34	93.13	93.26	483	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. a. Meningkatkan penyebaran informasi tentang persyaratan pelayanan melalui kegiatan cangkrukan, cangkruan podcast, media social BBPOM di Surabaya; b. Mengadakan Bimtek pendampingan usaha kemapa UMKM melalui Inovasi Gempur Jatim, Jatim Glowing, Sippotra 2. a. Mengadakan Forum Komunikasi SKI dan SKE dengan pelaku usaha; b. Menggandeng pemda untuk melakukan penyebaran	100.00%

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	informasi melalui iklan layanan masyarakat 3. a. Melakukan kegiatan jemput bola dengan klinik pom dan desk untuk mempercepat waktu penyelesaian layanan; b. Meningkatkan layanan MPP dengan media zoom; c. Meningkatkan layanan informasi dan pengaduan melalui berbagai media : langsung, telepon, whatsapp, email dan zoom	
	Balai Besar POM di Surabaya	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	86.04	87.29	86.39	90.42	88.13	86.88	89.38	86.04	85.83	87.38	80	Online			
	Balai Besar POM di Surabaya	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	86.84	89.47	85.38	89.47	91.23	89.47	92.11	90.35	87.72	89.12	19	Online			
	Balai Besar POM di Surabaya	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	88.41	86.96	87.92	93.48	89.86	92.75	91.30	92.03	89.86	90.28	23	Online			
	Balai Besar POM di Surabaya	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	81.48	85.19	85.19	92.59	85.19	90.74	92.59	88.89	85.19	87.45	9	Online			
	Balai Besar POM di Surabaya	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	90.00	91.67	93.89	95.00	95.00	96.67	96.67	93.33	93.33	93.95	10	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai Besar POM di Surabaya	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	83.33	86.67	87.78	88.33	88.33	90.00	90.00	88.33	88.33	87.90	10	Online			
	Balai Besar POM di Surabaya	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	90.56	92.18	92.92	94.40	93.36	95.28	95.72	93.95	94.40	93.64	113	Online			
	Balai Besar POM di Surabaya	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	2	Online			
	Balai Besar POM di Surabaya	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	95.55	95.62	96.24	96.54	96.39	96.77	96.62	96.47	96.47	96.30	217	Online			
34	Balai Besar POM di Pontianak	Tahunan		93.06	93.06	93.06	91.44	94.44	93.98	94.21	93.98	93.75	93.44	72	Online	1. U1 Persyaratan 2. U3 Waktu 3. U4 Biaya	1. a. Menyelenggarakan kegiatan edukasi kepada masyarakat terkait pendampingan pemenuhan persyaratan sertifikasi (DONAT EMBUL); b. Pendampingan melalui Inovasi AGI JAKK mengenai pemenuhan persyaratan 2. Publikasi standar pelayanan melalui berbagai media 3. Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	100.00%
	Balai Besar POM di Pontianak	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	96.30	1	Online			
	Balai Besar POM di Pontianak	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	91.67	95.83	94.44	91.67	95.83	91.67	95.83	95.83	95.83	94.29	4	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai Besar POM di Pontianak	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	97.53	1	Online			
	Balai Besar POM di Pontianak	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Pontianak	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	70.83	70.83	80.56	75.00	83.33	79.17	83.33	79.17	79.17	77.93	4	Online			
	Balai Besar POM di Pontianak	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	95.83	95.83	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.07	4	Online			
	Balai Besar POM di Pontianak	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	94.15	93.86	93.08	91.52	94.74	94.44	94.15	94.15	94.44	93.84	57	Online			
35	Balai Besar POM di Palangka Raya	Tahunan		95.74	97.16	97.87	96.10	97.52	98.23	98.58	98.23	97.87	97.48	47	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U4 Biaya	1. Sosialisasi standar pelayanan publik melalui media sosial dan subsite 2. a. Melaksanakan Bimbingan Teknis tata cara terkait pemenuhan GMP bagi pelaku usaha; b. Membuka forum konsultasi dalam rangka pemenuhan GMP secara intensif kepada pelaku usaha 3. a. Mengumumkan peraturan Biaya/Tarif Pengujian Sampel Pihak	100.00%

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	Ketiga melalui Subsite BBPOM di Palangka Raya; b. Meningkatkan komunikasi Front Liner dengan pelanggan Pengujian terkait perubahan biaya/tarif yang berlaku; c. Sosialisasi Peraturan Biaya/Tarif melalui pemasangan Banner dan digital siniege di ruang pelayanan publik; d. Memberikan stimulan berupa fasilitasi pengujian sampel dalam rangka sertifikasi kepada pelaku usaha yang memenuhi persyaratan	
	Balai Besar POM di Palangka Raya	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	83.33	83.33	88.89	83.33	83.33	100.00	100.00	83.33	100.00	89.51	1	Online			
	Balai Besar POM di Palangka Raya	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Palangka Raya	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	95.83	95.83	87.50	92.13	4	Online			
	Balai Besar POM di Palangka Raya	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	96.97	96.97	97.98	98.48	96.97	98.48	100.00	98.48	100.00	98.26	11	Online			
	Balai Besar POM di Palangka Raya	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	96.11	98.33	98.89	96.11	98.89	98.89	98.33	98.89	98.33	98.09	30	Online			
36	Balai Besar POM di Banjarbaru	Tahunan		96.78	97.37	98.25	98.83	98.25	99.12	99.42	99.12	97.66	98.31	57	Online	1. U1 Persyaratan	1. Sosialisasi standar pelayanan publik,	100.00%

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																2. U2 Prosedur 3. U9 Sarpras	melakukan pendampingan pelaku usaha dalam pemenuhan persyaratan secara berkala 2. Membuat leaflet ataupun brosur terkait maksud dari pertanyaan tiap unsur dengan publik yang mudah dipahami dan juga akan dilengkapi dengan penjelasan pengisian survey oleh petugas, sosialisasi terkait persyaratan pelayanan dan meningkatkan respon petugas dalam memberi layanan pendampingan 3. Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik khususnya dukungan terhadap layanan berbasis digital melalui penyediaan jaringan internet yang baik dan kuat	
	Balai Besar POM di Banjarbaru	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	88.89	88.89	94.44	94.44	88.89	94.44	94.44	94.44	88.89	91.98	3	Online			
	Balai Besar POM di Banjarbaru	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Banjarbaru	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.38	2	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai Besar POM di Banjarbaru	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Banjarbaru	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	7	Online			
	Balai Besar POM di Banjarbaru	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	24	Online			
	Balai Besar POM di Banjarbaru	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	92.11	93.86	96.20	97.37	96.49	98.25	99.12	98.25	94.74	96.26	19	Online			
37	Balai Besar POM di Samarinda	Tahunan		91.94	92.22	95.09	98.06	97.22	96.39	99.17	98.06	96.11	96.03	60	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. a. Publikasi informasi terkait persyaratan layanan melalui berbagai media; b. Melakukan Benchmarking dengan instansi lain yang lebih baik dengan tipe layanan serupa 2. a. Publikasi informasi terkait sistem, mekanisme dan prosedur melalui berbagai media; b. Peningkatan kompetensi petugas layanan publik khususnya dalam memberikan pemahaman terkait sistem, mekanisme dan prosedur kepada masyarakat 3. Publikasi informasi terkait waktu penyelesaian melalui berbagai media	100.00%
	Balai Besar POM di Samarinda	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi	75.00	75.00	77.78	91.67	87.50	83.33	91.67	91.67	87.50	84.57	4	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Obat yang Baik (CDOB)															
	Balai Besar POM di Samarinda	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	2	Online			
	Balai Besar POM di Samarinda	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	66.67	66.67	77.78	83.33	83.33	66.67	100.00	83.33	66.67	77.16	1	Online			
	Balai Besar POM di Samarinda	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	83.33	83.33	88.89	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	91.36	1	Online			
	Balai Besar POM di Samarinda	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	86.11	86.11	92.59	97.22	94.44	97.22	100.00	97.22	91.67	93.62	6	Online			
	Balai Besar POM di Samarinda	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	98.89	98.89	99.63	98.89	100.00	100.00	100.00	100.00	97.78	99.34	15	Online			
	Balai Besar POM di Samarinda	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	93.01	93.55	96.60	99.46	98.92	97.31	100.00	98.92	98.92	97.41	31	Online			
38	Balai Besar POM di Denpasar	Tahunan		99.26	98.97	99.41	99.71	99.41	100.00	99.71	99.85	99.41	99.52	113	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U9 Sarpras	1. Pembentukan fasilitator pendampingan UMKM dari mahasiswa magang kampus merdeka dalam mensosialisasikan dan mendampingi pembuatan	100.00%

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	dokumen dalam pengajuan Cara Produksi yang Baik sesuai jenis layanan publik yang terangkum dalam program Pendampingan UMKM (Gebyar UMKM Bali) 2. Dalam pendampingan UMKM untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha dibentuk fasilitator dari mahasiswa magang kampus merdeka 3. Melengkapi dengan beberapa sarana prasarana pelayanan yang belum lengkap seperti mengadakan kaca mata baca bagi lansia, menyediakan televisi untuk pelanggan yang menunggu antrian serta menyediakan merchant untuk mempermudah pembayaran.	
	Balai Besar POM di Denpasar	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	3	Online			
	Balai Besar POM di Denpasar	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	2	Online			
	Balai Besar POM di Denpasar	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	97.22	97.22	94.44	97.22	97.22	100.00	97.22	97.22	97.22	97.22	6	Online			
	Balai Besar POM di Denpasar	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	5	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			yang Baik (CPOTB)															
	Balai Besar POM di Denpasar	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	95.83	95.83	100.00	100.00	95.83	100.00	95.83	100.00	95.83	97.69	4	Online			
	Balai Besar POM di Denpasar	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	2	Online			
	Balai Besar POM di Denpasar	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	99.21	97.62	99.47	100.00	99.21	100.00	100.00	100.00	100.00	99.50	21	Online			
	Balai Besar POM di Denpasar	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	11	Online			
	Balai Besar POM di Denpasar	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	99.44	99.44	99.62	99.72	99.72	100.00	100.00	100.00	99.44	99.71	59	Online			
39	Balai Besar POM di Mataram	Tahunan		98.72	98.72	99.15	99.36	99.04	99.36	99.36	99.04	99.36	99.12	52	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U8 Aduan	1. Mempublikasikan layanan pendampingan UMKM untuk mempermudah pelaku usaha dalam melengkapi persyaratan yang diperlukan dalam proses sertifikasi. 2. a. Membuat infografis terkait alur layanan agar mudah dipahami oleh masyarakat; b. Menshare infografis melalui media sosial, subsite sehingga mudah diakses oleh	100.00%

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	masyarakat. 3. Publikasi ringkas terkait tindak lanjut aduan sebagai bentuk transparansi tindak lanjut pengaduan.	
	Balai Besar POM di Mataram	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	94.44	100.00	98.77	3	Online			
	Balai Besar POM di Mataram	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Mataram	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Mataram	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	96.67	96.67	97.78	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.01	5	Online			
	Balai Besar POM di Mataram	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	18	Online			
	Balai Besar POM di Mataram	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97.92	97.92	98.61	98.61	98.61	98.61	98.61	98.61	98.61	98.46	24	Online			
40	Balai Besar POM di Kupang	Tahunan		95.06	95.37	96.30	95.99	96.30	97.84	97.84	97.53	97.53	96.64	54	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U4 Biaya	1. Menyusun brosur/leaflet informasi pengujian sampel yang memuat daftar jenis sampel dan metode uji yang tersedia di laboratorium. Brosur disediakan di ruang layanan publik dan diunggah melalui media	100.00%

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2025**

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	sosial serta website resmi agar mudah diakses oleh masyarakat. 2. Menyusun panduan penggunaan aplikasi yang digunakan dalam layanan seperti portal SIPT dan e-sertifikasi yang sederhana dan mudah dipahami. Memberikan pendampingan kepada pengguna dalam proses pembuatan akun dan penggunaan aplikasi untuk mempermudah akses layanan. 3. Memublikasikan informasi biaya layanan melalui media cetak dan digital (banner, leaflet, media sosial, dan subsite resmi). Memasang informasi tarif/biaya di area layanan publik untuk menjamin transparansi. Melakukan sosialisasi setiap perubahan tarif, terutama kepada dinas kesehatan penerima DAK NF POM.	
	Balai Besar POM di Kupang	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Kupang	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	91.67	91.67	93.06	95.83	95.83	95.83	100.00	95.83	91.67	94.60	4	Online			
	Balai Besar POM di Kupang	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai Besar POM di Kupang	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	83.33	83.33	100.00	100.00	91.67	100.00	100.00	100.00	100.00	95.37	2	Online			
	Balai Besar POM di Kupang	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	100.00	83.33	100.00	100.00	88.89	1	Online			
	Balai Besar POM di Kupang	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	96.67	93.33	93.33	93.33	93.33	100.00	96.67	100.00	100.00	96.30	5	Online			
	Balai Besar POM di Kupang	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	94.05	94.05	95.24	94.05	95.24	95.24	95.24	95.24	95.24	94.84	14	Online			
	Balai Besar POM di Kupang	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	96.79	98.08	97.86	97.44	98.08	98.72	99.36	98.08	98.72	98.12	26	Online			
41	Balai Besar POM di Makassar	Tahunan		96.55	97.01	97.09	96.67	95.63	97.93	98.28	97.82	97.01	97.11	145	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U4 Biaya	1. a. Penyediaan contoh dokumen persyaratan dalam penerbitan layanan (SOP / Form) dalam bentuk hardcopy (lembaran dalam map) selain bentuk link atau barcode yang telah ada untuk semua layanan; b. Pelaksanaan pendampingan kepada UMK dalam rangka pendaftaran izin edar secara berkelanjutan melalui inovasi PEDANG PUANG BASOK 2. a. Sosialisasi secara intensif baik konvensional	100.00%

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	dan menggunakan media tentang produk layanan, spesifikasi dan jenis layanan; b. Penyediaan informasi lengkap secara digital menggunakan aplikasi tentang alur layanan dan informasi Balai Besar POM di Makassar; c. Penyediaan informasi tahapan pengurusan izin edar yang memisahkan tahapan kewenangan UPT dan kewenangan Unit Pusat. 3. a. Sosialisasi biaya pengurusan izin edar melalui media cetak dan media online (medsos); b. Kampanye anti calo dalam pengurusan izin edar pada saat kegiatan KIE, kunjungan ke sarana dan kegiatan lainnya yang melibatkan banyak peserta.	
	Balai Besar POM di Makassar	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	100.00	91.67	91.67	91.67	91.67	100.00	91.67	91.67	91.67	93.52	2	Online			
	Balai Besar POM di Makassar	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Makassar	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	94.44	96.30	95.06	96.30	96.30	98.15	96.30	94.44	94.44	95.75	9	Online			
	Balai Besar POM di Makassar	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat	88.89	88.89	96.30	88.89	88.89	94.44	94.44	88.89	88.89	90.95	3	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Tradisional yang Baik (CPOTB)															
	Balai Besar POM di Makassar	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	95.83	100.00	95.83	95.83	95.83	95.83	100.00	100.00	100.00	97.69	4	Online			
	Balai Besar POM di Makassar	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Makassar	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	94.44	93.65	94.97	95.24	92.86	96.83	98.41	96.83	96.03	95.47	21	Online			
	Balai Besar POM di Makassar	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	10	Online			
	Balai Besar POM di Makassar	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	96.99	97.70	97.58	96.99	95.92	98.05	98.40	98.40	97.34	97.48	94	Online			
42	Balai Besar POM di Manado	Tahunan		99.17	99.17	99.81	99.72	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.76	60	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U4 Biaya	1. a. Melakukan pemutakhiran informasi publik dan standar layanan melalui media online dan offline; b. Melakukan publikasi Standar Pelayanan BBPOM Manado 2025 pada website Mall Pelayanan Publik kab/kota; c. Penguatan peran fasilitator UPT melalui peningkatan kompetensi petugas pelayan publik 2. a. Peningkatan fitur	100.00%

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	aplikasi inovasi pendampingan UMKM Pintu Mapalus Kawanua; b. Pelaksanaan kegiatan kolaborasi pelayanan publik pemberdayaan UMKM antara Balai Besar POM di Manado dan Pemerintah Kab/Kota 3. a. Pelaksanaan help desk pendampingan terhadap proses sertifikasi UMKM tanpa biaya yang dikeluarkan oleh pelaku usaha; b. Publikasi informasi 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 Pengawas Obat dan Makanan secara online dan offline	
	Balai Besar POM di Manado	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Manado	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Manado	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	95.83	95.83	97.22	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.77	4	Online			
	Balai Besar POM di Manado	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Tradisional yang Baik (CPOTB)															
	Balai Besar POM di Manado	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Manado	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	12	Online			
	Balai Besar POM di Manado	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	98.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.81	10	Online			
	Balai Besar POM di Manado	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	98.89	98.89	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.75	30	Online			
43	Balai Besar POM di Gorontalo	Tahunan		8.44	98.44	97.40	96.88	97.92	100.00	100.00	100.00	98.44	98.61	32	Online	1. U3 Waktu 2. U4 Biaya 3. U5 Produk	1. a. Menyampaikan kembali persyaratan terutama terkait waktu penyelesaian melalui FKP: b. Melakukan publikasi waktu penyelesaian melalui media sosial maupun non media sosial 2. a. Melakukan publikasi terkait biaya/tarif seluruh layanan yang dimiliki BPOM di Gorontalo baik melalui media sosial maupun non media sosial; b. Melakukan penyampaian Biaya/tarif layanan pada saat kegiatan Forum Konsultasi Publik 3. a. Melakukan penyampaian produk spesifikasi jenis pelayanan	100.00%

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	BBPOM di Gorontalo pada saat FKP; b. Melakukan publikasi produk spesifikasi jenis pelayanan BBPOM di Gorontalo melalui media sosial maupun non media sosial	
	Balai Besar POM di Gorontalo	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	83.33	83.33	77.78	83.33	66.67	100.00	100.00	100.00	83.33	86.42	1	Online			
	Balai Besar POM di Gorontalo	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	66.67	66.67	88.89	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	89.51	1	Online			
	Balai Besar POM di Gorontalo	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.38	1	Online			
	Balai Besar POM di Gorontalo	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Gorontalo	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	95.83	87.50	95.83	100.00	100.00	100.00	95.83	97.22	4	Online			
	Balai Besar POM di Gorontalo	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	97.22	97.22	100.00	100.00	100.00	100.00	99.38	6	Online			
	Balai Besar POM di Gorontalo	Tahunan	Pengaduan masyarakat	100.00	100.00	98.46	99.07	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.73	18	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			dan informasi Obat dan Makanan															
44	Balai Besar POM di Jayapura	Tahunan		93.24	94.59	93.99	95.95	92.79	95.05	95.95	92.79	91.89	94.03	37	Online	1. U5 Produk 2. U8 Aduan 3. U9 Sarpras	1. Peningkatan sosialisasi standar pelayanan yang memuat produk spesifikasi masing-masing jenis layanan 2. a. Peningkatan sosialisasi jenis dan tata cara penyampaian pengaduan; b. Penambahan sarana penyampaian pengaduan 3. a. Pembenahan kembali dan melengkapi sarana prasarana pelayanan publik; b. Publikasi sarana prasarana yang telah dimiliki BBPOM Jayapura	100.00%
	Balai Besar POM di Jayapura	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	3	Online			
	Balai Besar POM di Jayapura	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai Besar POM di Jayapura	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	90.00	96.67	92.22	96.67	90.00	93.33	100.00	90.00	90.00	93.21	5	Online			
	Balai Besar POM di Jayapura	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	92.86	91.27	93.65	96.03	93.65	95.24	95.24	95.24	92.86	94.00	21	Online			
	Balai Besar POM di Jayapura	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	92.86	100.00	92.86	92.86	88.10	92.86	92.86	83.33	85.71	91.27	7	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
45	Balai POM di Tanjungbalai	Tahunan		92.31	94.87	94.02	96.15	94.87	94.87	94.87	94.87	92.31	94.35	13	Online	1. U1 Persyaratan 2. U3 Waktu 3. U9 Sarpras	1. Peningkatan sosialisasi dan publikasi terkait persyaratan pelayanan 2. Meningkatkan sosialisasi dan pendampingan terhadap pelaku usaha terkait dengan SLA dan timeline pelayanan 3. Perbaikan tata ruang (layout) ruang layanan dan peningkatan fasilitas layanan	100.00
	Balai POM di Tanjungbalai	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	1	Online			
	Balai POM di Tanjungbalai	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	94.44	94.44	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15	3	Online			
	Balai POM di Tanjungbalai	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	92.59	96.30	93.21	96.30	96.30	94.44	94.44	94.44	90.74	94.31	9	Online			
46	Balai POM di Payakumbuh	Tahunan		90.34	92.27	89.45	93.72	92.51	96.14	96.86	91.55	85.27	92.01	69	Online	1. U1 Persyaratan 2. U3 Waktu 3. U9 Sarpras	1. Sosialisasi Persyaratan dalam bentuk publikasi Standar Pelayanan Publik 2025 Balai POM di Payakumbuh 2. a. Sosialisasi waktu pelayanan dalam bentuk publikasi Standar Pelayanan Balai POM di Payakumbuh; b. Konsultasi/Permintaan Informasi dan Pengaduan melalui media	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	sosial dan whatsapp Balai POM di Payakumbuh yang membuka layanan 24 jam 3. a. Memastikan suhu ruangan ULPK Balai POM di Payakumbuh berada pada suhu nyaman tidak terlalu dingin maupun terlalu panas; b. Melakukan penambahan sarana dan prasarana ULPK Balai POM di Payakumbuh berupa charging station, pojok bermain anak, wifi gratis untuk tamu untuk mempermudah melakukan pendaftaran	
	Balai POM di Payakumbuh	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	96.30	1	Online			
	Balai POM di Payakumbuh	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	83.33	88.89	96.30	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	94.44	95.88	3	Online			
	Balai POM di Payakumbuh	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	90.77	92.56	88.97	93.33	92.05	95.90	96.67	91.03	84.62	91.77	65	Online			
47	Balai POM di Dumai	Tahunan		88.54	87.50	86.46	85.42	86.46	87.50	88.54	87.50	87.50	87.27	16	Online	1. U3 Waktu 2. U4 Biaya 3. U5 Produk	1. Memberikan penjelasan/ deskripsi pada kuesioner SKM mengenai waktu yang dimaksud merupakan waktu layanan informasi/konsultasi yang diterima, bukan waktu pendaftaran/ registrasi produk	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	2. Memberikan penjelasan/ deskripsi pada kuesioner SKM mengenai biaya yang dimaksud merupakan biaya layanan informasi/konsultasi yang diterima, bukan biaya pendaftaran/ registrasi produk 3. Publikasi di sosial media terkait produk layanan yang ada sesuai dengan standar pelayanan yang diterbitkan,	
	Balai POM di Dumai	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	83.33	83.33	83.33	66.67	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	81.48	1	Online			
	Balai POM di Dumai	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	1	Online			
	Balai POM di Dumai	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	89.29	88.10	86.90	86.90	86.90	88.10	89.29	88.10	88.10	87.96	14	Online			
48	Balai POM di Indragiri Hulu	Tahunan		93.06	95.83	96.30	98.61	98.61	97.22	98.61	98.61	93.06	96.66	12	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U9 Sarpras	1. Memperbaharui leaflet terkait registrasi dan sertifikasi agar lebih menarik 2. Membuat infografis terkait mekanisme/ alur pelayanan 3. Balai POM di Indragiri Hulu mengajukan rencana pembangunan kantor secara berkala setiap tahun melalui RKA -K/L maupun RKBMN	100.00
	Balai POM di Indragiri Hulu	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	98.15	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)															
	Balai POM di Indragiri Hulu	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	83.33	95.83	95.83	95.83	95.83	95.83	100.00	100.00	91.67	94.91	4	Online			
	Balai POM di Indragiri Hulu	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97.62	95.24	96.03	100.00	100.00	97.62	97.62	97.62	95.24	97.44	7	Online			
49	Balai POM di Batam	Tahunan		96.03	95.44	96.56	97.22	96.03	97.02	97.62	97.42	95.83	96.58	84	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U9 Sarpras	1. Melakukan sosialisasi sistem/ mekanisme/ prosedur pada media sosial dan subsite 2. Melakukan sosialisasi sistem/ mekanisme/ prosedur pada media sosial dan subsite 3. a. Membuat gap analisis sarana dan prasarana; b. Membuat kartu akses yang berisi QR dan/atau link untuk mendapatkan leaflet digital	100.00
	Balai POM di Batam	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	94.87	94.87	94.44	97.44	94.87	96.15	96.15	94.87	94.87	95.39	13	Online			
	Balai POM di Batam	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	2	Online			
	Balai POM di Batam	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai POM di Batam	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	83.33	83.33	97.22	100.00	91.67	100.00	100.00	91.67	91.67	93.21	2	Online			
	Balai POM di Batam	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	97.92	97.92	96.53	97.92	93.75	93.75	97.92	97.92	95.83	96.60	8	Online			
	Balai POM di Batam	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	96.26	95.40	96.84	96.84	96.55	97.41	97.70	97.99	95.98	96.78	58	Online			
50	Balai POM di Jambi	Tahunan		97.31	95.16	98.03	97.85	97.31	98.92	99.46	98.39	97.31	97.75	31	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U5 Produk	1. Menyusun, Menyediakan informasi persyaratan secara lengkap dan terkini serta mempublikasikan Informasi persyaratan untuk jenis layanan terendah yaitu Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan dan persyaratan CPPOB di berbagai kanal: website resmi, media sosial, ruang pelayanan, dan papan pengumuman 2. a. Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan; b. Menyusun dan menyebarluaskan infografis alur prosedur jenis pelayanan yang mendapatkan nilai indeks terendah yaitu CPPOTB,CPPOB dan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan di area pelayanan, website, dan media sosial; c. Memasang QR Code di area pelayanan untuk	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	mengakses panduan prosedur lengkap 3. a. Mempublikasikan contoh produk layanan melalui kanal resmi: website dan area pelayanan publik, media sosial difokuskan untuk jenis pelayanan yang mendapatkan indeks terendah yaitu CPKB, Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan serta Pengujian obat dan makanan; b. Membuat highlight di Instagram & Facebook untuk menampilkan hasil layanan yang berkualitas; c. Menyediakan display fisik contoh produk layanan di area front office; d. Membuat katalog digital produk layanan yang dapat diunduh di website resmi	
	Balai POM di Jambi	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	66.67	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	96.30	1	Online			
	Balai POM di Jambi	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15	1	Online			
	Balai POM di Jambi	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan	98.15	96.30	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.38	9	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Olahan yang Baik (CPPOB)															
	Balai POM di Jambi	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	98.77	96.30	98.15	100.00	100.00	98.15	96.30	98.63	9	Online			
	Balai POM di Jambi	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	93.94	92.42	95.45	96.97	95.45	96.97	98.48	96.97	95.45	95.79	11	Online			
51	Balai POM di Bengkulu	Tahunan		95.91	97.48	97.69	96.54	97.17	98.74	98.74	98.11	97.17	97.51	53	Online	1. U1 Persyaratan 2. U4 Biaya 3. U9 Sarpras	1. Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereview standar pelayanan 2. a. Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk menjelaskan tarif PNBP; b. Pemberian informasi mengenai tarif PNBP di media sosial BPOM di Bengkulu 3. a. Penyediaan Mushola untuk konsumen dan kelompok rentan; b. Penataan Ruang Tunggu konsumen	100.00
	Balai POM di Bengkulu	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	83.33	91.67	91.67	83.33	87.50	95.83	95.83	91.67	87.50	89.81	4	Online			
	Balai POM di Bengkulu	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Bengkulu	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	66.67	100.00	100.00	83.33	83.33	83.33	100.00	83.33	66.67	85.19	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai POM di Bengkulu	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Bengkulu	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	85.71	88.10	92.06	92.86	92.86	97.62	100.00	97.62	92.86	93.30	7	Online			
	Balai POM di Bengkulu	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	99.56	99.33	100.00	100.00	99.33	100.00	100.00	99.80	25	Online			
	Balai POM di Bengkulu	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	98.81	98.81	98.41	97.62	97.62	98.81	97.62	97.62	98.81	98.24	14	Online			
52	Balai POM di Pangkal Pinang	Tahunan		92.59	92.59	93.00	92.28	91.36	95.37	96.91	94.14	90.43	93.19	54	Online	1. U4 Biaya 2. U5 Produk 3. U9 Sarpras	1. Mempublikasikan Pelayanan Publik yang ada pada Balai POM di Pangkal Pinang terutama Biaya Pelayanan melalui Media Cetak, Media Elektronik, Media Sosial, Media Subsite 2. Mempublikasikan Pelayanan Publik yang ada pada Balai POM di Pangkal Pinang terutama Produk Pelayanan melalui Media Cetak, Media Elektronik, Media Sosial, Media Subsite 3. Melengkapi Sarana Prasarana Sesuai Persyaratan dan Melakukan Pemeliharaan Sarana Prasarana di Ruang Pelayanan Publik	100.00
	Balai POM di Pangkal Pinang	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	2	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai POM di Pangkal Pinang	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	83.33	100.00	83.33	83.33	83.33	83.33	100.00	100.00	83.33	88.89	1	Online			
	Balai POM di Pangkal Pinang	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	83.33	83.33	85.19	88.89	94.44	94.44	100.00	94.44	77.78	89.09	3	Online			
	Balai POM di Pangkal Pinang	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	6	Online			
	Balai POM di Pangkal Pinang	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	92.06	91.67	92.46	91.27	89.68	94.84	96.03	92.86	89.68	92.28	42	Online			
53	Balai POM di Tulang Bawang	Tahunan		99.31	97.92	99.07	96.53	98.61	98.61	100.00	99.31	89.58	97.66	24	Online	1. U2 Prosedur 2. U3 Biaya 3. U9 Sarpras	1. Pembuatan dan publikasi media e-brosur/flyer prosedur layanan kepada masyarakat. 2. Melakukan sosialisasi tarif/biaya layanan serta pengajuan registrasi produk melalui online/offline dan secara langsung kepada masyarakat pada saat layanan 3. Pelaksanaan layanan melalui pengoptimalan sarana dan prasarana yang tersedia di unit layanan pengaduan dan konsultasi di Balai POM di Tulang Bawang dan pemanfaatan sarana layanan di Mal Pelayanan Publik	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai POM di Tulang Bawang	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Tulang Bawang	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	99.28	97.83	99.03	96.38	98.55	98.55	100.00	99.28	89.13	97.56	23	Online			
54	Balai POM di Tangerang	Tahunan		92.01	91.25	91.93	92.31	92.01	94.06	94.44	93.99	92.31	92.70	219	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. a. Melakukan rapat internal membahas hasil survei kepuasan masyarakat; b. Melakukan monitoring pelaksanaan standar pelayanan 2. Memperbaharui informasi prosedur layanan sesuai dengan standar layanan terbaru 3. Memperbaharui informasi waktu layanan sesuai dengan standar layanan terbaru	100.00
	Balai POM di Tangerang	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	91.67	83.33	87.50	93.75	91.67	89.58	89.58	89.58	93.75	90.05	8	Online			
	Balai POM di Tangerang	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	94.44	88.89	83.33	83.33	77.78	94.44	88.89	94.44	83.33	87.65	3	Online			
	Balai POM di Tangerang	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	83.33	87.50	90.28	87.50	87.50	95.83	91.67	91.67	91.67	89.66	4	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai POM di Tangerang	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	91.67	93.18	93.69	92.42	93.94	95.45	96.21	96.21	93.18	94.00	22	Online			
	Balai POM di Tangerang	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	91.49	90.07	92.67	92.91	91.49	94.33	95.74	93.97	91.84	92.72	47	Online			
	Balai POM di Tangerang	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	92.47	91.98	91.89	92.35	92.35	93.95	94.20	93.95	92.47	92.84	135	Online			
55	Balai POM di Bogor	Tahunan		91.93	90.99	92.07	93.50	93.71	94.86	93.82	93.61	93.19	93.07	159	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. a. Kaji ulang persyaratan layanan permohonan informasi dan pengaduan; b. Menyiapkan bahan/materi publikasi terkait persyaratan layanan permohonan informasi dan pengaduan, Sertifikasi CDOB, CPOTB Bertahap, SPA CPKB, CPPOB 2. a. Kaji Ulang dokumen prosedur permohonan informasi dan pengaduan dan formulirnya berdasarkan hasil FKP; b. Menyiapkan materi publikasi/informasi terkait sistem, mekanisme dan prosedur berdasarkan hasil FKP 3. Evaluasi penyelesaian pelayanan pengaduan dan informasi, sertifikasi CDOB, CPOTB bertahap, SPA CPKB, IP CPPOB	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai POM di Bogor	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	90.48	95.24	89.68	90.48	92.86	92.86	92.86	95.24	92.86	92.50	7	Online			
	Balai POM di Bogor	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	94.44	94.44	90.74	94.44	88.89	94.44	94.44	88.89	94.44	92.80	3	Online			
	Balai POM di Bogor	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	83.33	86.67	86.67	90.00	90.00	90.00	93.33	93.33	93.33	89.63	5	Online			
	Balai POM di Bogor	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	88.89	87.04	88.27	90.74	90.74	90.74	90.74	88.89	88.89	89.44	9	Online			
	Balai POM di Bogor	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	96.30	96.30	98.46	97.22	97.22	98.15	100.00	99.07	99.07	97.98	18	Online			
	Balai POM di Bogor	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	91.88	90.31	91.79	93.45	93.73	95.01	93.16	93.16	92.59	92.79	117	Online			
56	Balai POM di Tasikmalaya	Tahunan		96.60	94.56	95.58	96.60	92.86	95.92	95.24	96.26	95.24	95.43	49	Online	1. U2 Prosedur 2. U5 Produk 3. U7 Perilaku	1. a. Melakukan sosialisasi terkait tentang standar pelayanan yang dipublikasikan melalui media sosial; b. Pembuatan infografis dan leaflet standar pelayanan publik yang mudah dimengerti dan	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	dipahami oleh masyarakat dan pelaku usaha. 2. Melakukan sosialisasi terkait tentang produk/jasa spesifikasi jenis layanan yang dipublikasikan melalui media sosial 3. Sharing session dengan UPT Badan POM lainnya mengenai Pelayanan Prima.	
	Balai POM di Tasikmalaya	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15	1	Online			
	Balai POM di Tasikmalaya	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Tasikmalaya	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Tasikmalaya	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Tasikmalaya	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	97.92	100.00	100.00	97.92	100.00	100.00	100.00	97.92	99.31	8	Online			
	Balai POM di Tasikmalaya	Tahunan	Pengaduan masyarakat	95.50	93.24	94.14	95.95	90.99	94.59	93.69	95.05	94.14	94.14	37	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			dan informasi Obat dan Makanan															
57	Balai POM di Banyumas	Tahunan		96.45	97.55	96.45	96.81	96.08	95.34	97.06	97.92	95.96	96.62	136	Online	1. U5 Produk 2. U6 Kompetensi 3. U9 Sarpras	1. Menyediakan memo untuk membantu petugas pelayanan untuk menyampaikan poin-poin tentang sistem, mekanisme, dan prosedur pendaftaran 2. Diseminasi materi pelayanan dan informasi produk layanan kepada petugas pelayanan publik 3. Inovasi pelayanan secara online (Zoom Meeting) – MAS LAKON	100.00
	Balai POM di Banyumas	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Banyumas	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	3	Online			
	Balai POM di Banyumas	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15	1	Online			
	Balai POM di Banyumas	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	83.33	66.67	83.33	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	88.89	1	Online			
	Balai POM di Banyumas	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	97.53	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			notifikasi kosmetika															
	Balai POM di Banyumas	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	95.83	100.00	95.83	100.00	95.83	95.83	100.00	95.83	95.83	97.22	4	Online			
	Balai POM di Banyumas	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	92.36	92.36	92.36	92.36	91.67	90.97	92.36	96.53	92.36	92.59	24	Online			
	Balai POM di Banyumas	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97.52	98.84	97.41	97.52	97.03	96.04	98.02	98.18	96.70	97.48	101	Online			
58	Balai POM di Surakarta	Tahunan		94.57	93.66	95.71	99.28	97.64	97.46	99.28	97.64	90.58	96.20	92	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U9 Sarpras	1. Melakukan update leaflet registrasi Obat Bahan Alam. 2. Mengoptimalkan layanan Whatsapp kantor dan layanan daring untuk melakukan komunikasi dengan pelaku usaha dalam rangka pelayanan sertifikasi (visitasi atau desk CAPA). 3. a. Mengoptimalkan layanan tatap muka di loket MPP (Surakarta, Sukoharjo, dan Sragen) yang memiliki sarana prasarana lebih mendukung; b. Menyediakan sarpras tambahan di ULPK Balai POM di Surakarta di antaranya: parkir khusus tamu dan parkir khusus disabilitas yang diberikan marka yang jelas, tempat penitipan helm, penanda jalur evakuasi.	100.00
	Balai POM di Surakarta	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi	91.67	95.83	98.61	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	91.67	97.53	4	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Obat yang Baik (CDOB)															
	Balai POM di Surakarta	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	94.44	94.44	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	94.44	97.53	3	Online			
	Balai POM di Surakarta	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	91.67	100.00	88.89	91.67	91.67	100.00	100.00	91.67	83.33	93.21	2	Online			
	Balai POM di Surakarta	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.38	1	Online			
	Balai POM di Surakarta	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	95.00	96.67	90.56	100.00	100.00	96.67	100.00	95.00	88.33	95.80	10	Online			
	Balai POM di Surakarta	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	94.68	92.82	96.53	99.31	97.22	97.22	99.07	97.92	90.74	96.17	72	Online			
59	Balai POM di Kediri	Tahunan		87.23	90.48	91.05	91.56	91.77	93.51	95.24	94.59	93.94	92.15	77	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. a. Menyusun leaflet dan konten pada media sosial terkait informasi persyaratan secara lengkap dan menarik serta mempublikasikan untuk jenis layanan yang mendapatkan nilai survei terendah yaitu Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	Tradisional yang Baik (CPOTB), Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB), dan penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika; b. memperbarui highlight di instagram untuk menampilkan persyaratan layanan. 2. a. Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan; b. Memasang QR Code di area pelayanan untuk mengakses panduan prosedur lengkap. 3. Memperbaharui kebijakan reward & punishment yang menuangkan responsivitas layanan	
	Balai POM di Kediri	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	2	Online			
	Balai POM di Kediri	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	66.67	83.33	77.78	83.33	83.33	91.67	91.67	83.33	83.33	82.72	2	Online			
	Balai POM di Kediri	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Kediri	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai	83.33	83.33	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	83.33	88.89	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			pemohon notifikasi kosmetika															
	Balai POM di Kediri	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	81.67	88.33	92.78	92.50	90.83	93.33	96.67	95.83	95.83	91.98	20	Online			
	Balai POM di Kediri	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	89.87	91.50	90.85	91.50	92.16	93.46	94.77	94.77	93.79	92.52	51	Online			
60	Balai POM di Jember	Tahunan		89.96	90.50	89.84	93.91	91.04	92.47	93.73	91.22	88.71	91.27	93	Online	1. U1 Persyaratan 2. U3 Waktu 3. U9 Sarpras	1. Melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada pelanggan agar dapat memahami persyaratan yang dibutuhkan dalam proses sertifikasi 2. a. Memperjelas dan mensosialisasikan time line permohonan sertifikasi kepada pelaku usaha di berbagai media layanan Balai POM di Jember; b. Melakukan pendampingan kepada pelaku usaha untuk proses registrasi 3. a. Melengkapi sarana pelayanan informasi jarak jauh di MPP Banyuwangi melalui inovasi "Si Pandu Aja"; b. Melakukan permohonan hibah tanah kepada pemerintah daerah Kabupaten Jember	100.00
	Balai POM di Jember	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	91.67	83.33	100.00	100.00	100.00	91.67	100.00	100.00	91.67	95.37	2	Online			
	Balai POM di Jember	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara	100.00	100.00	83.33	83.33	83.33	100.00	100.00	83.33	83.33	90.74	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)															
	Balai POM di Jember	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	66.67	83.33	83.33	100.00	83.33	100.00	83.33	83.33	66.67	83.33	1	Online			
	Balai POM di Jember	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	83.33	83.33	80.56	83.33	83.33	83.33	91.67	83.33	83.33	83.95	2	Online			
	Balai POM di Jember	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	75.00	77.78	77.78	77.78	80.56	88.89	88.89	86.11	80.56	81.48	6	Online			
	Balai POM di Jember	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	91.36	91.77	90.88	95.27	91.98	92.80	94.03	91.77	89.71	92.17	81	Online			
61	Balai POM di Sanggau	Tahunan		96.67	93.33	96.11	93.33	93.33	96.67	98.33	95.00	96.67	95.49	10	Online	1. U2 Prosedur 2. U3 Biaya 3. U5 Produk	1. a. Publikasi SPP Balai POM di Sanggau pada berbagai media; b. Menyusun konten terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur layanan yang diberikan oleh Balai POM di Sanggau 2. a. Publikasi SPP Balai POM di Sanggau pada berbagai media; b. Menyusun konten terkait Biaya/Tarif layanan yang diberikan oleh Balai POM di	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	Sanggau 3. a. Publikasi SPP Balai POM di Sanggau pada berbagai media; b. Menyusun konten terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan oleh Balai POM di Sanggau	
	Balai POM di Sanggau	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	94.44	100.00	94.44	94.44	94.44	100.00	100.00	100.00	97.53	3	Online			
	Balai POM di Sanggau	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	95.24	92.86	94.44	92.86	92.86	97.62	97.62	92.86	95.24	94.62	7	Online			
62	Balai POM di Tabalong	Tahunan		94.44	93.52	96.60	99.07	99.07	99.07	99.07	98.15	99.07	97.57	18	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. Melakukan Sosialisasi melalui media Sosial Balai POM di Tabalong Terkait Persyaratan yang harus dipenuhi 2. Melakukan pendampingan secara intensif kepada pelaku usaha melalui program Inovasi SAPA NUSANTARA dengan Fasilitator tiap Kabupaten yang akan mendampingi hingga terbitnya izin edar 3. Melakukan Monitoring setiap layanan yang diberikan dan memastikan setiap layanan sesuai dengan timeline pada standar layanan Balai POM di Tabalong	100.00
	Balai POM di Tabalong	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan	100.00	83.33	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	97.53	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Kosmetika yang Baik (CPKB)															
	Balai POM di Tabalong	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	91.67	91.67	97.22	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	97.84	2	Online			
	Balai POM di Tabalong	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	94.44	94.44	96.67	98.89	98.89	98.89	98.89	97.78	98.89	97.53	15	Online			
63	Balai POM di Balikpapan	Tahunan		88.27	89.51	94.24	96.30	91.98	95.68	97.53	95.68	92.59	93.53	27	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U5 Produk	1. Pembuatan alur proses dan persyaratan sertifikasi Cara Distribusi yang Baik (CDOB) dan diupload pada subsite BPOM di Balikpapan 2. Pembuatan alur proses dan persyaratan permohonan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi terbaru dan diupload pada subsite BPOM di Balikpapan 3. Melaksanakan Desk konsultasi kepada pelaku usaha yang akan mengajukan permohonan Izin Penerapan Cara produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00
	Balai POM di Balikpapan	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	83.33	83.33	88.89	100.00	83.33	91.67	83.33	83.33	83.33	86.73	2	Online			
	Balai POM di Balikpapan	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon	83.33	83.33	94.44	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	91.98	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			notifikasi kosmetika															
	Balai POM di Balikpapan	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	77.78	83.33	87.04	94.44	88.89	88.89	100.00	94.44	94.44	89.92	3	Online			
	Balai POM di Balikpapan	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	90.48	91.27	95.77	96.03	93.65	96.83	98.41	96.83	93.65	94.77	21	Online			
64	Balai POM di Tarakan	Tahunan		90.00	94.00	92.67	90.00	90.67	94.67	96.67	95.33	91.33	92.81	25	Online	1. U1 Persyaratan 2. U4 Biaya 3. U5 Produk	1. a. Menyediakan media informasi terkait persyaratan layanan dalam bentuk leaflet/booklet, maupun konten digital yang dapat diakses melalui website dan media sosial Balai POM di Tarakan; b. Melaksanakan desk layanan dan pembinaan langsung kepada pelaku usaha terkait pemenuhan persyaratan. 2. a. Melakukan publikasi secara terbuka di loket, banner, spanduk, leaflet, website, dan media sosial terkait Biaya layanan di Balai POM di Tarakan; b. Melaksanakan desk layanan dan pembinaan langsung kepada pelaku usaha mengenai ketentuan biaya resmi layanan. 3. a. Melakukan publikasi secara terbuka di loket, banner, spanduk, leaflet, website, dan media sosial terkait Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan di Balai POM di Tarakan	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai POM di Tarakan	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Tarakan	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Tarakan	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	100.00	100.00	83.33	88.89	1	Online			
	Balai POM di Tarakan	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	88.64	93.94	92.42	89.39	90.15	94.70	96.21	94.70	90.91	92.34	22	Online			
65	Balai POM di Bima	Tahunan		90.48	89.68	92.59	95.24	92.06	94.44	95.24	95.24	89.68	92.74	21	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U9 Sarpras	1. 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. Pembuatan brosur (yang dibagikan ke Masyarakat pada saat turun pemeriksaan sarana dan KIE) terkait mekanisme dan prosedur Layanan yang ada di Balai POM di Bima. oleh Kantor Loka POM Bima. 3. Melakukan perbaikan dan melengkapi sarana dan prasarana dalam	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan PerBPOM 15 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan BPOM	
	Balai POM di Bima	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	83.33	83.33	88.89	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	93.21	1	Online			
	Balai POM di Bima	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	83.33	83.33	88.89	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.95	1	Online			
	Balai POM di Bima	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	83.33	83.33	86.11	91.67	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	93.83	2	Online			
	Balai POM di Bima	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	92.16	91.18	93.79	96.08	91.18	94.12	95.10	95.10	89.22	93.10	17	Online			
66	Balai POM di Ende	Tahunan		91.67	91.67	94.84	94.05	92.26	94.64	97.02	94.05	92.26	93.61	28	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U5 Produk	1. Menyusun alur proses, persyaratan dan prosedur layanan publik Balai POM di Ende dan dipublikasikan di media luring/daring Balai POM di Ende 2. Menyusun alur proses, persyaratan dan prosedur layanan publik Balai POM di Ende dan dipublikasikan di media luring/daring Balai POM di Ende 3. Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) untuk mensosialisasikan dan	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	mereviu standar pelayanan Balai POM di Ende	
	Balai POM di Ende	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	83.33	83.33	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	83.33	91.98	1	Online			
	Balai POM di Ende	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	83.33	83.33	94.44	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	93.83	1	Online			
	Balai POM di Ende	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	97.22	91.67	91.67	100.00	100.00	91.67	91.67	95.99	2	Online			
	Balai POM di Ende	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	94.44	100.00	94.44	94.44	94.44	83.33	100.00	100.00	94.44	95.06	3	Online			
	Balai POM di Ende	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	91.27	90.48	94.71	93.65	92.06	95.24	96.03	93.65	92.06	93.24	21	Online			
67	Balai POM di Palopo	Tahunan		90.83	92.50	95.00	95.00	95.83	96.67	98.33	97.50	93.33	95.00	20	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U9 Sarpras	1. a. Meningkatkan penyebaran informasi tentang persyaratan pelayanan melalui kegiatan KIE door to door, media sosial Balai POM di Palopo, subsite Balai POM di Palopo; b. Menggandeng Pemerintah Daerah untuk ikut melakukan penyebaran informasi melalui pembuatan banner standar pelayanan yang diserahkan kepada DPMPSTSP 7 Kab/Kota	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	2. a. Meningkatkan penyebaran informasi tentang Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan melalui kegiatan KIE door to door, media sosial Balai POM di Palopo, subsite Balai POM di Palopo; b. Menggandeng Pemerintah Daerah untuk ikut melakukan penyebaran informasi melalui pembuatan banner standar pelayanan yang diserahkan kepada DPMPSTSP 7 Kab/Kota 3. a. Mengajukan Usulan pemenuhan Sarana Prasarana Pelayanan Publik pada Anggaran 2026; b. Menata kembali ruang layanan publik dan memastikan sarana prasarana yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna layanan dapat terinformasikan dengan jelas kepada setiap pengguna layanan dengan memasang poster informasi sarana prasarana yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna layanan	
	Balai POM di Palopo	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Palopo	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan	83.33	100.00	88.89	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	95.06	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Kosmetika yang Baik (CPKB)															
	Balai POM di Palopo	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	76.67	83.33	90.00	93.33	93.33	93.33	100.00	96.67	83.33	90.00	5	Online			
	Balai POM di Palopo	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	96.15	94.87	97.01	94.87	97.44	97.44	97.44	97.44	96.15	96.53	13	Online			
68	Balai POM di Kendari	Tahunan		97.22	97.86	97.86	98.29	97.44	98.08	98.29	98.08	97.44	97.84	78	Online	1. U1 Persyaratan 2. U5 Produk 3. U9 Sarpras	1. Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan 2. Memberikan pelatihan khusus kepada petugas sesuai kompetensi kebutuhan layanan 3. Memastikan Ketersediaan jaringan Internet	100.00
	Balai POM di Kendari	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	94.44	88.89	94.44	100.00	100.00	94.44	94.44	100.00	94.44	95.68	3	Online			
	Balai POM di Kendari	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Kendari	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	83.33	83.33	100.00	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	92.59	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaran	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai POM di Kendari	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	92.59	98.15	98.15	100.00	100.00	98.15	98.15	96.30	98.15	97.74	9	Online			
	Balai POM di Kendari	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	99.02	99.02	99.02	99.02	100.00	100.00	99.56	17	Online			
	Balai POM di Kendari	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97.52	97.87	97.16	97.87	96.45	97.87	98.23	97.52	96.45	97.44	47	Online			
69	Balai POM di Baubau	Tahunan		100.00	98.48	97.98	98.48	96.97	98.48	100.00	95.45	92.42	97.59	11	Online	1. U5 Produk 2. U8 Aduan 3. U9 Sarpras	1. Menyampaikan kembali standar pelayanan yang mencantumkan jenis layanan 2. Pengadaan sarana penunjang Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (Kotak saran) 3. a. Pengadaan Sarana Penunjang Ruang Pelayanan Publik (Jam Dinding); b. Pengadaan Sarana Penunjang Ruang Pelayanan Publik (Jalur Evakuasi); c. Pengadaan Sarana Penunjang Ruang Pelayanan Publik (Kacamata baca); d. Pemanfaatan Alat komunikasi sebagai sarana Penunjang Ruang Pelayanan Publik (Handy Talky)	100.00
	Balai POM di Baubau	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.38	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			yang Baik (CPOTB)															
	Balai POM di Baubau	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Baubau	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Baubau	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	100.00	97.92	97.92	97.92	95.83	97.92	100.00	93.75	89.58	96.76	8	Online			
70	Balai POM di Mamuju	Tahunan		99.62	98.48	98.11	98.11	98.48	98.48	99.24	97.73	97.35	98.40	44	Online	1. U3 Waktu 2. U7 Perilaku 3. U8 Aduan	1. a. Pelatihan bagi petugas layanan; b. Sosialisasi Waktu Pelayanan 2. a. Pelatihan bagi petugas layanan; b. Pelatihan bagi Security dan Cleaning Service terkait pelayanan publik yang prima 3. Sosialisasi terkait kanal-kanal pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat	100.00
	Balai POM di Mamuju	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.38	1	Online			
	Balai POM di Mamuju	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	83.33	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	94.44	1	Online			
	Balai POM di Mamuju	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan	100.00	100.00	98.15	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.18	3	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Olahan yang Baik (CPPOB)															
	Balai POM di Mamuju	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	2	Online			
	Balai POM di Mamuju	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	99.55	98.65	98.05	98.20	98.65	98.20	99.10	97.30	97.30	98.33	37	Online			
71	Balai POM di Palu	Tahunan		98.48	98.48	98.57	99.24	98.74	99.49	99.49	99.75	98.99	99.03	66	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. Melakukan sosialisasi terkait ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, khususnya terkait sertifikasi 2. Melakukan sosialisasi terkait mekanisme/prosedur pelayanan BPOM di Palu 3. Melakukan sosialisasi jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan BPOM di Palu	100.00
	Balai POM di Palu	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Palu	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	94.44	88.89	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15	3	Online			
	Balai POM di Palu	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Balai POM di Palu	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Palu	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Palu	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	97.22	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.69	4	Online			
	Balai POM di Palu	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.31	100.00	99.31	99.85	24	Online			
	Balai POM di Palu	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97.31	97.85	97.31	98.39	97.31	98.92	99.46	99.46	98.39	98.27	31	Online			
72	Balai POM di Sofifi	Tahunan		95.83	95.83	95.83	93.75	95.83	95.83	95.83	95.83	93.75	95.37	8	Online	1. U4 Biaya 2. U6 Kompetensi 3. U9 Sarpras	1. Peningkatan pemerataan publikasi terkait biaya layanan 2. Mengikuti pengembangan kompetensi bagi petugas pelayanan publik 3. Melakukan perbaikan, penambahan dan monitoring perawatan terhadap sarana prasarana	100.00
	Balai POM di Sofifi	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			yang Baik (CPOTB)															
	Balai POM di Sofifi	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	4	Online			
	Balai POM di Sofifi	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	94.44	98.77	3	Online			
73	Balai POM di Ambon	Tahunan		98.61	97.78	97.50	97.50	96.67	97.78	98.61	97.78	94.72	97.44	60	Online	1. U3 Waktu 2. U5 Produk 3. U9 Sarpras	1. Mempublikasikan standar pelayanan yang memuat jangka waktu layanan dan biaya/ tarif layanan melalui subsite, WA, media sosial, media elektronik dan kegiatan bersama stakeholder 2. Mempublikasikan standar pelayanan yang memuat produk/ jasa layanan melalui subsite, WA, media sosial, media elektronik dan kegiatan bersama stakeholder 3. Menyediakan tenda dan kipas angin untuk mendukung layanan dilapangan/ onsite menggunakan mobil keliling	100.00
	Balai POM di Ambon	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	97.22	100.00	91.67	100.00	100.00	100.00	100.00	98.77	2	Online			
	Balai POM di Ambon	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional	95.83	95.83	100.00	100.00	100.00	95.83	100.00	100.00	100.00	98.61	4	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			yang Baik (CPOTB)															
	Balai POM di Ambon	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Ambon	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Ambon	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	95.24	92.06	92.86	90.48	100.00	97.62	97.62	88.10	94.89	7	Online			
	Balai POM di Ambon	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	94.44	96.30	96.91	98.15	98.15	98.15	100.00	98.15	98.15	97.60	9	Online			
	Balai POM di Ambon	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	99.54	98.61	98.30	97.69	97.22	97.22	98.15	97.22	93.98	97.55	36	Online			
74	Balai POM di Manokwari	Tahunan		100.00	100.00	98.58	99.57	99.57	100.00	100.00	100.00	99.57	99.70	39	Online	1. U3 Waktu 2. U5 Produk 3. U9 Sarpras	1. a. Melakukan sosialisasi/branding inovasi melalui medsos terkait penajaman inovasi Jinar One (pengujian sampel Sabu dan Ganja 1 hari kerja) dimana ganja yang sebelumnya diuji 3 hari kerja menjadi 1 hari kerja; b. Melakukan sosialisasi/branding inovasi SIAGA 247 melalui medsos terkait layanan publik BPOM Manokwari yang bisa	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	dilakukan setiap saat secara online melalui whatsapp/medsos selama 24 jam 7 hari (layanan permintaan informasi/pengaduan akan dijawab secepatnya maksimal 1 HK) 2. Melakukan update dan publikasi Layanan Publik BPOM Manokwari melalui berbagai media (medsos, brosur/leaflet, buku saku, TV di lobi/ruang tunggu layanan) 3. a. Melakukan penambahan/penataan kembali parkir; b. Menambah jumlah toilet umum, khususnya toilet untuk disabilitas; c. Melengkapi fasilitas layanan publik khususnya untuk pelanggan disabilitas; d. Melengkapi fasilitas pengujian sampel pihak ketiga dengan pengadaan alat laboratorium GC MS	
	Balai POM di Manokwari	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	94.44	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	97.53	1	Online			
	Balai POM di Manokwari	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Balai POM di Manokwari	Tahunan	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			notifikasi kosmetika															
	Balai POM di Manokwari	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	98.61	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.85	4	Online			
	Balai POM di Manokwari	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	100.00	98.83	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.12	99.77	19	Online			
	Balai POM di Manokwari	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	100.00	100.00	98.29	98.72	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.67	13	Online			
75	Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan	Tahunan		91.67	85.42	86.81	93.75	87.50	87.50	93.75	93.75	87.50	89.74	8	Online	1. U2 Prosedur 2. U3 Waktu 3. U9 Sarpras	1. a. Publikasi standar pelayanan melalui berbagai media; b. Membuat infografis terkait mekanisme/alur pelayanan; c. Mengadakan Bimtek pendampingan usaha UMKM. 2. a. Melakukan kegiatan jemput bola untuk mempercepat waktu penyelesaian layanan dengan inovasi SIPALA; b. Menetapkan standar waktu respon pesan Whatsapp. 3. a. Melakukan inventarisasi dan memperbanyak contoh produk-produk yang Memenuhi Syarat maupun produk yang Tidak Memenuhi Syarat (ilegal, kedaluwarsa dan mengandung bahan berbahaya) sebagai bahan edukasi; b. Memanfaatkan media digital	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	(poster/infografis) sebagai pelengkap display fisik.	
	Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	83.33	83.33	72.22	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	82.10	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	91.67	75.00	97.22	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	91.67	95.06	2	Online			
	Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	93.33	90.00	85.56	93.33	83.33	83.33	93.33	93.33	86.67	89.14	5	Online			
76	Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah	Tahunan		93.75	93.75	94.44	93.75	93.75	95.83	95.83	93.75	95.83	94.52	8	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U4 Biaya	1. Melakukan sosialisasi ulang dan penyederhanaan informasi persyaratan melalui media komunikasi yang mudah dipahami pelaku usaha 2. Melakukan evaluasi dan perbaikan prosedur agar lebih efisien serta menyusun panduan teknis langkah pendaftaran secara sederhana 3. Memberikan penjelasan atau klarifikasi melalui FAQ dan sosialisasi terkait perbedaan tarif layanan non-PNBP dan PNBP	100.00
	Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	91.67	83.33	83.33	91.67	85.19	2	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Olahan yang Baik (CPPOB)															
	Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97.22	97.22	98.15	97.22	97.22	97.22	100.00	97.22	97.22	97.63	6	Online			
77	Loka POM di Kabupaten Toba	Tahunan		92.86	95.24	95.24	97.62	97.62	97.62	97.62	97.62	97.62	96.56	7	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. a. Optimalisasi Sosialisasi Melalui Media Sosial. Memanfaatkan akun media sosial resmi sebagai sarana penyampaian informasi persyaratan layanan kepada masyarakat secara berkala; b. Pemanfaatan Inovasi yang ada di Loka POM Toba yaitu Hasian, inovasi ini menyediakan penjelasan setiap dokumen yang menjadi persyaratan. 2. a. Optimalisasi Sosialisasi Melalui Media Sosial. Memanfaatkan akun media sosial resmi sebagai sarana penyampaian informasi Prosedur layanan kepada masyarakat secara berkala; b. Melaksanakan pendampingan kepada pelaku usaha dalam memahami prosedur pelayanan, melalui berbagai media komunikasi seperti WhatsApp, telepon, Zoom meeting, maupun kunjungan langsung ke lokasi. 3. Optimalisasi Sosialisasi Melalui Media Sosial. Memanfaatkan akun media sosial resmi sebagai sarana penyampaian informasi Waktu layanan kepada masyarakat secara berkala.	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Loka POM di Kabupaten Toba	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Toba	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Toba	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	93.33	93.33	93.33	96.67	96.67	96.67	96.67	96.67	96.67	95.56	5	Online			
78	Loka POM di Kota Tanjungpinang	Tahunan		89.44	90.56	93.70	95.56	93.33	95.56	96.67	95.56	92.78	93.68	30	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U9 Sarpras	1. a. Membuat infografis tentang persyaratan layanan; b. Publikasi tentang persyaratan layanan di media sosial / subsite Loka POM Tanjungpinang 2. a. Membuat infografis tentang sistem, mekanisme dan prosedur layanan; b. Publikasi tentang sistem, mekanisme dan prosedur layanan di media sosial / subsite Loka POM Tanjungpinang 3. a. Melakukan pendampingan kepada pengguna layanan yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi; b. Menginformasikan kepada pengguna layanan jika terjadi gangguan pada sarana dan prasarana layanan berbasis aplikasi	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Loka POM di Kota Tanjungpinang	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	88.89	1	Online			
	Loka POM di Kota Tanjungpinang	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	89.66	90.80	94.06	95.98	93.68	95.40	96.55	95.40	93.10	93.85	29	Online			
79	Loka POM di Kabupaten Bungo	Tahunan		91.11	91.11	90.74	94.44	92.22	93.33	97.78	92.22	87.78	92.30	15	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. a. Membuat Infografis terkait adanya Layanan Publik di MPP Bungo, dan MPP di Kabupaten Merangin, serta adanya Lapak POM sapakat dimana menjangkau lokasi strategis fasilitas publik untuk layanan; b. Mencantumkan semua kontak pelayanan daring (Online) dan Offline 2. Membuat draft postingan terkait alur layanan permintaan Informasi, Pengaduan, dan Produk Layanan Registrasi Pangan Olahan 3. a. Adanya inovasi Djangki OM, yang meringkas waktu verifikasi dan terbitnya IP CPPOB lebih cepat dengan waktu 2 HK; b. Melakukan revisi SOP Mikro terkait sertifikasi IP CPPOB untuk membuat waktu pasti verifikasi IP CPPOB, bukan lagi dengan keterangan waktu NA	100.00
	Loka POM di Kabupaten Bungo	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Loka POM di Kabupaten Bungo	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	83.33	83.33	88.89	91.67	91.67	100.00	100.00	75.00	75.00	87.65	2	Online			
	Loka POM di Kabupaten Bungo	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	91.67	91.67	90.28	94.44	91.67	91.67	97.22	94.44	88.89	92.44	12	Online			
80	Loka POM di Kabupaten Sijunjung	Tahunan		90.00	93.33	93.33	93.33	94.67	94.00	96.67	96.00	89.33	93.41	25	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U9 Sarpras	1. a. Membuat booklet standar pelayanan yang berisi persyaratan layanan di ruang pelayanan publik (media cetak); b. Publikasi infografis standar pelayanan yang berisi persyaratan pada media sosial (instagram) dan subsite sijunjung.pom.go.id . 2. a. Membuat booklet standar pelayanan yang berisi prosedur layanan di ruang pelayanan publik (media cetak); b. Publikasi infografis standar pelayanan yang berisi prosedur pada media sosial (instagram) dan subsite sijunjung.pom.go.id . 3. a. Revitalisasi toilet untuk pengguna layanan; b. Menyediakan ruangan untuk pelaksanaan bimtek.	100.00
	Loka POM di Kabupaten Sijunjung	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	88.89	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.77	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Loka POM di Kabupaten Sijunjung	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Sijunjung	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	89.13	92.75	93.24	93.48	94.20	93.48	96.38	95.65	88.41	92.97	23	Online			
81	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	Tahunan		97.62	97.62	93.65	97.62	92.86	92.86	95.24	97.62	83.33	94.27	7	Online	1. U5 Produk 2. U6 Kompetensi 3. U9 Sarpras	1. a. Membuat postingan terkait temuan produk obat dan makanan ilegal di wilayah kerja Loka POM Rejang Lebong disertai dengan ilustrasi foto; b. Publikasi syarat Pelayanan 2. Menambah pelatihan terkait pelaksanaan pelayanan publik bagi seluruh pegawai Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong meliputi pelatihan mengenai pelayanan publik dasar dan pelayanan publik lanjutan 3. Mengusulkan perencanaan anggaran pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan publik Kantor Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong untuk Pagu Anggaran 2026	100.00
	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	83.33	100.00	83.33	83.33	100.00	100.00	66.67	90.74	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97.22	97.22	95.37	97.22	94.44	94.44	94.44	97.22	86.11	94.86	6	Online			
82	Loka POM di Kabupaten Belitung	Tahunan		89.39	89.39	89.39	92.42	92.42	89.39	95.45	92.42	92.42	91.41	11	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U3 Waktu	1. Melakukan pendampingan melalui kegiatan Inovasi Gangan Darat (Gerakan Pendampingan Pelaku Usaha Di Tempat) 2. Melakukan publikasi berkelanjutan terkait standar pelayanan Loka POM di Kab. Belitung 3. Sosialisasi Service Level Agreement (SLA) Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Belitung di Media Publikasi	100.00
	Loka POM di Kabupaten Belitung	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Belitung	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	87.50	83.33	87.50	91.67	95.83	91.67	100.00	91.67	95.83	91.67	4	Online			
	Loka POM di Kabupaten Belitung	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	88.89	91.67	88.89	91.67	88.89	86.11	91.67	91.67	88.89	89.81	6	Online			
83	Loka POM di Kota Lubuklinggau	Tahunan		93.75	91.67	97.22	95.83	97.92	97.92	97.92	97.92	97.92	96.45	8	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U4 Biaya	1. Membuat Publikasi terkait Persyaratan yang dibutuhkan dalam melakukan layanan yang tersedia di Loka POM di	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	Kota Lubuklinggau 2. Membuat Publikasi terkait Prosedur yang dibutuhkan dalam melakukan layanan yang tersedia di Loka POM di Kota Lubuklinggau 3. Membuat Publikasi terkait Biaya yang dibutuhkan dalam melakukan layanan yang tersedia di Loka POM di Kota Lubuklinggau	
	Loka POM di Kota Lubuklinggau	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	88.89	88.89	92.59	88.89	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	92.39	3	Online			
	Loka POM di Kota Lubuklinggau	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	96.67	93.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.89	5	Online			
84	Loka POM di Kabupaten Sambas	Tahunan		86.67	83.33	86.67	90.00	86.67	86.67	93.33	90.00	80.00	87.04	5	Online	1. U2 Prosedur 2. U6 Kompetensi 3. U9 Sarpras	1. a. Melakukan publikasi di media sosial dan elektronik, cetak mengenai Sistem, Mekanisme, Prosedur layanan sesuai SP Loka Sambas; b. Menambahkan materi sertifikasi untuk FAQ 2. a. Mewajibkan petugas pelayanan publik untuk mengikuti pelatihan pelayanan publik tingkat dasar di IDEAS; b. Mewajibkan petugas pelayanan sertifikasi untuk mengikuti pelatihan CPPOB, e-sertif IP CPPOB, CPKB, CPOTB tahap 1 di IDEAS; c. Menerapkan sistem Penghargaan Petugas Pelayanan Publik Excellent sesuai SK Kepala	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	Loka Sambas Nomor Hk.02.02.14C.07.25.15 Tahun 2025 Tentang SK Mekanisme Penetapan Petugas Pelayanan Publik Excellent (Exceptional, Attitude, High Performance, Overall Reliability, Greater Engagement) 3. Melakukan perbaikan sarana pelayanan sesuai dengan tools penilaian PEKPPP	
	Loka POM di Kabupaten Sambas	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	83.33	66.67	88.89	83.33	83.33	83.33	100.00	100.00	66.67	83.95	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Sambas	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	87.50	87.50	86.11	91.67	87.50	87.50	91.67	87.50	83.33	87.81	4	Online			
85	Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat	Tahunan		88.33	90.00	91.67	88.33	90.00	95.00	93.33	91.67	88.33	90.74	10	Online	1. U1 Persyaratan 2. U4 Biaya 3. U9 Sarpras	1. Membuat publikasi berupa alur mengenai persyaratan untuk semua layanan yang ada di Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat pada media sosial, media cetak, media elektronik, dan subsite Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat agar dapat lebih mudah diakses pelanggan 2. Membuat konten mengenai biaya dan tarif untuk semua layanan yang ada di Loka POM di Kab. Kotawaringin Barat pada media sosial, media cetak, media elektronik, dan	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	subsite Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat 3. a. Menambahkan fasilitas bagi penyandang disabilitas dan kelompok rentan seperti : tempat bermain anak, step lobby yang landai untuk pengguna kursi roda, tempat duduk prioritas, guiding block, tempat parkir prioritas; b. Menambahkan fasilitas bagi pengguna layanan seperti : memasang kanopi di tempat parkir, menyediakan tiket parkir dan tempat penitipan helm dan jaket	
	Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	75.00	83.33	88.89	100.00	100.00	91.67	100.00	91.67	83.33	90.43	2	Online			
	Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	91.67	91.67	92.36	85.42	87.50	95.83	91.67	91.67	89.58	90.82	8	Online			
86	Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu	Tahunan		97.44	97.86	98.01	97.44	97.01	97.86	98.29	97.44	94.87	97.36	39	Online	1. U4 Biaya 2. U8 Aduan 3. U9 Sarpras	1. Membuat infografis permintaan informasi dan pengaduan konsumen tidak dipungut biaya yang di publikasikan di medsos dan ruang pelayanan 2. Membuat jadwal pergantian shift petugas pelayanan di jam istirahat. 3. Menambahkan ruang konsultasi khusus, ruang laktasi, ruang bermain anak dan alat bantu pendengaran	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97.37	97.81	97.95	97.37	96.93	97.81	98.25	97.37	94.74	97.29	38	Online			
87	Loka POM di Kabupaten Buleleng	Tahunan		78.99	82.61	90.10	88.41	88.41	91.30	94.93	93.48	88.41	88.51	23	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U9 Sarpras	1. Menyampaikan informasi persyaratan layanan pada media sosial (Instagram, Facebook Page, Twitter) Whatsapp, Whatsapp Group, Digital Sign 2. Menyampaikan informasi prosedur layanan pada media sosial (Instagram, Facebook Page, Twitter) Whatsapp, Whatsapp Group, Digital Sign 3. Menyebarkan tutorial/pedoman/informasi pendaftaran produk kepada pelaku usaha melalui media sosial (Instagram, Facebook Page, Twitter) Whatsapp, Whatsapp Group, Digital Sign	100.00
	Loka POM di Kabupaten Buleleng	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	83.33	83.33	83.33	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	92.59	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Buleleng	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika	33.33	50.00	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	74.07	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			yang Baik (CPKB)															
	Loka POM di Kabupaten Buleleng	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	76.67	80.00	88.89	83.33	83.33	86.67	96.67	93.33	90.00	86.54	5	Online			
	Loka POM di Kabupaten Buleleng	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	82.29	85.42	91.32	89.58	90.63	92.71	94.79	93.75	87.50	89.78	16	Online			
88	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat	Tahunan		95.83	95.83	94.44	93.75	93.75	93.75	95.83	93.75	91.67	94.29	8	Online	1. U6 Kompetensi 2. U8 Aduan 3. U9 Sarpras	1. Mengadakan pembinaan internal secara rutin terkait etika komunikasi dan keramahan dalam melayani. 2. Menyiapkan kotak saran yang mudah dijangkau dan diperiksa secara rutin setiap minggu 3. Melengkapi area layanan dengan penunjuk arah dan informasi layanan agar pengguna merasa lebih terbantu	100.00
	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97.22	97.22	95.37	94.44	94.44	94.44	97.22	94.44	91.67	95.16	6	Online			
89	Loka POM di Kabupaten Sumba Timur	Tahunan		100.00	91.67	97.22	100.00	95.83	95.83	100.00	100.00	87.50	96.45	4	Online	1. U2 Prosedur 2. U6 Kompetensi 3. U9 Sarpras	1. a. Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereview standar pelayanan; b. Membuat alur layanan dengan bagan yang mudah dipahami dan dicetak seperti brosur atau x banner layanan. 2. a. Membuat SK baru terkait Tim Pelayanan Publik dengan melibatkan CPNS yang baru masuk; b. Membuat dan menjalankan sistem reward and punishment bagi Petugas Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Sumba Timur 3. Membuat Identitas Pelayanan Publik, Sistem antrian pengadaan CCTV dan penanda lahan parkir menyesuaikan tersedianya anggaran	100.00
	Loka POM di Kabupaten Sumba Timur	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	97.53	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Sumba Timur	Tahunan	Pengujian Obat dan Makanan	100.00	66.67	100.00	100.00	83.33	83.33	100.00	100.00	83.33	90.74	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Sumba Timur	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	100.00	100.00	97.22	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	91.67	98.77	2	Online			

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
90	Loka POM di Kabupaten Belu	Tahunan		91.67	100.00	94.44	83.33	91.67	91.67	91.67	91.67	83.33	91.05	2	Online	1. U1 Persyaratan 2. U3 Biaya 3. U9 Sarpras	1. Meningkatkan sosialisasi dan publikasi informasi terkait persyaratan melalui: a. Penyelenggaraan forum konsultasi publik untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi terkait standar pelayanan, termasuk pada komponen persyaratan; b. Publikasi informasi biaya layanan secara online 2. Meningkatkan sosialisasi dan publikasi informasi terkait biaya layanan, melalui: a. Penyelenggaraan forum konsultasi publik untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi terkait standar pelayanan, termasuk pada komponen biaya; b. Publikasi informasi terkait biaya layanan secara online 3. Berdasarkan ketersediaan anggaran yang ada, akan dilakukan pengadaan: a. Register pengunjung secara online (melalui WhatsApp); b. Penunjuk arah untuk toilet pengunjung dan mushola; c. Ramp dan guiding block untuk pengguna layanan disabilitas	100.00
	Loka POM di Kabupaten Belu	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	91.67	100.00	94.44	83.33	91.67	91.67	91.67	91.67	83.33	91.05	2	Online			
91	Loka POM di Kabupaten Banggai	Tahunan		93.75	93.75	92.36	93.75	91.67	93.75	93.75	93.75	93.75	93.36	8	Online	1. U3 Waktu 2. U5	1. Menyediakan media untuk memudahkan petugas pelayanan publik dan	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																Produk 3. U9 Sarpras	masyarakat pengguna layanan memperoleh informasi yang lengkap, cepat dan terbaru. 2. Publikasi produk layanan yang tersedia di Loka POM di Kab. Banggai 3. Penyediaan ruangan khusus pelayanan konsultasi	
	Loka POM di Kabupaten Banggai	Tahunan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Banggai	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	66.67	66.67	66.67	66.67	66.67	66.67	66.67	83.33	66.67	68.52	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Banggai	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97.22	97.22	95.37	97.22	94.44	97.22	97.22	94.44	97.22	96.40	6	Online			
92	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe	Tahunan		100.00	100.00	100.00	93.33	100.00	96.67	100.00	100.00	100.00	98.89	5	Online	1. U1 Persyaratan 2. U3 Biaya 3. U6 Kompetensi	1. Melakukan pemutakhiran informasi publik dan standar layanan melalui media online dan offline 2. Melakukan Publikasi Informasi Tarif Layanan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan secara online maupun offline 3. Melaksanakan Sosialisasi tentang Service Excellent	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	kepada seluruh petugas pelayanan publik	
	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	91.67	100.00	95.83	100.00	100.00	100.00	98.61	4	Online			
93	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	Tahunan		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	93.33	99.26	5	Online	1. U2 Prosedur 2. U6 Kompetensi 3. U9 Sarpras	1. Membuat infografis prosedur layanan tambahan sesuai dengan standar pelayanan per tahun 2025 2. Petugas Pelaksana Layanan Publik (CPNS) akan mengikuti pelatihan pelayanan publik secara mandiri di ideas 3. Menyediakan Kipas Angin di ruang layanan	100.00
	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	98.15	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	95.83	99.54	4	Online			
94	Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai	Tahunan		83.33	86.11	96.30	91.67	94.44	100.00	97.22	94.44	83.33	91.87	6	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U9 Sarpras	1. a. Melakukan penyebaran leaflet Standar Pelayanan Publik khususnya bagian persyaratan kepada responden KIE; b. Melakukan pendampingan pengajuan IP CPPOB	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	secara langsung (tatap muka) melalui Inovasi Ladang Pala (Layanan Pendampingan Pangan Olahan) dengan pelaku usaha yang bersangkutan 2. Membuat infografis/leaflet perbedaan Prosedur Pendaftaran Izin edar di BPOM dan PIRT 3. Mendampingi responden pada saat pengisian survei dan menjelaskan sarpras yang dinilai pada survei kepuasan masyarakat pada saat pelayanan di MPP Kab. Halmahera Utara dibatasi hanya pada stand Loka POM di Kab. Pulau Morotai.	
	Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	83.33	92.59	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	83.33	86.67	95.56	90.00	93.33	100.00	96.67	96.67	83.33	91.73	5	Online			
95	Loka POM di Kabupaten Sorong	Tahunan		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	96.97	100.00	100.00	83.33	97.81	11	Online	1. U2 Prosedur 2. U6 Kompetensi 3. U9 Sarpras	1. Melakukan publikasi sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di ruang pelayanan, media sosial, dan subsite 2. Mengajukan usulan kegiatan terpadu untuk peningkatan kompetensi petugas terkait Workshop peningkatan pelayanan publik serta mengikuti pelatihan mandiri pelayanan publik di IDEAS 3. Memaksimalkan sarana	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	prasarana yang tersedia di area pelayanan publik	
	Loka POM di Kabupaten Sorong	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	98.15	2	Online			
	Loka POM di Kabupaten Sorong	Tahunan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	98.15	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Sorong	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	98.15	2	Online			
	Loka POM di Kabupaten Sorong	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	94.44	100.00	100.00	83.33	97.53	6	Online			
96	Loka POM di Kabupaten Mimika	Tahunan		96.43	95.24	99.60	98.81	97.62	100.00	97.62	97.62	97.62	97.84	14	Online	1. U1 Persyaratan 2. U2 Prosedur 3. U7 Perilaku	1. a. Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik untuk mereviu Standar Pelayanan; b. Pembuatan Media informasi cetak terkait prosedur dan persyaratan layanan 2. a. Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik untuk mereviu Standar Pelayanan; b. Inovasi Pelayanan Publik dalam kemudahan mendapatkan akses informasi prosedur dan persyaratan; c. Pembuatan Media informasi cetak terkait prosedur dan persyaratan layanan	100.00

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
																	3. a. Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna; b. Briefing kepada petugas pelayanan publik sebelum memulai pelayanan publik	
	Loka POM di Kabupaten Mimika	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Mimika	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	94.44	88.89	98.15	94.44	88.89	100.00	88.89	88.89	88.89	92.39	3	Online			
	Loka POM di Kabupaten Mimika	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	96.67	98.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.44	10	Online			
97	Loka POM di Kabupaten Merauke	Tahunan		80.00	86.67	85.56	83.33	76.67	93.33	93.33	86.67	70.00	83.95	5	Online	1. U1 Persyaratan 2. U5 Produk 3. U9 Sarpras	1. Melakukan publikasi terkait persyaratan dalam mendapatkan layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) 2. Melakukan publikasi terkait prosedur, dan waktu pengurusan Sertifikat CDOB 3. Melakukan publikasi terkait informasi layanan pengujian yang diperlukan dalam pengurusan CPPOB (tarif PNBP dan laboratorium rujukan)	100.00
	Loka POM di Kabupaten Merauke	Tahunan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	66.67	66.67	72.22	83.33	66.67	83.33	83.33	83.33	83.33	76.54	1	Online			
	Loka POM di Kabupaten Merauke	Tahunan	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi	83.33	100.00	94.44	83.33	83.33	83.33	100.00	100.00	50.00	86.42	1	Online			

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2025**

No.	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	%TL Periode Sebelumnya
			Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)															
	Loka POM di Kabupaten Merauke	Tahunan	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	83.33	88.89	87.04	83.33	77.78	100.00	94.44	83.33	72.22	85.60	3	Online			
IKM Instansi		Tahunan		92.66	93.02	93.20	94.71	93.84	94.98	96.02	94.31	93.03	93.97	8273				100.00

Data *spreadsheet* dapat dilihat dan diunduh melalui tautan: <https://bit.ly/RekapitulasiSKMBPOM2025>

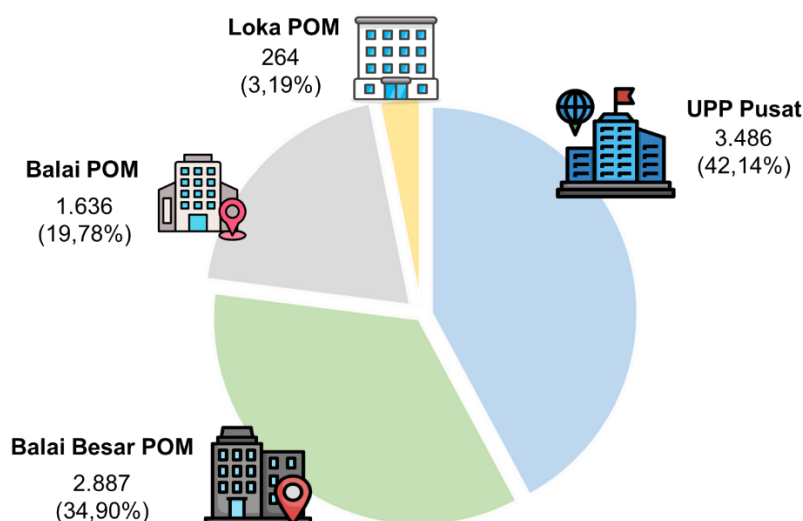
LAMPIRAN III

SKM BPOM 2025 DALAM ANGKA

A. Karakteristik Responden

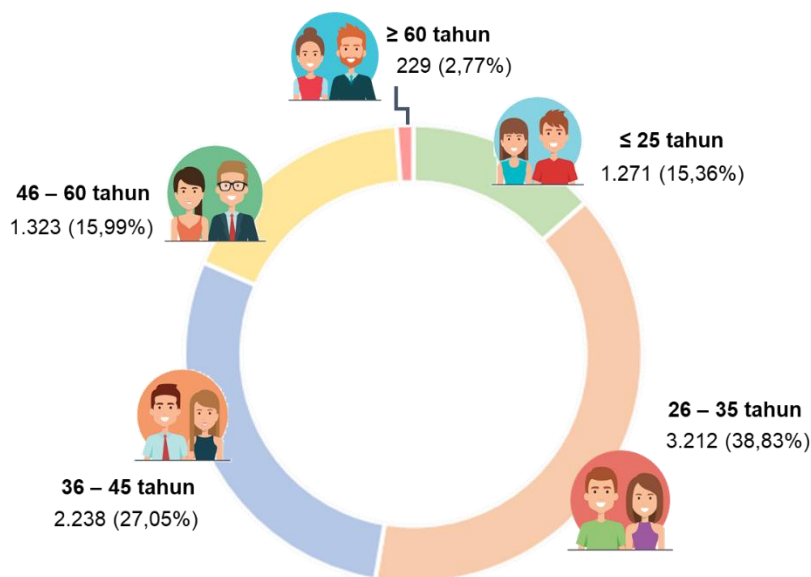
1. Jumlah Responden

Jumlah total responden SKM di lingkup OPP BPOM tahun 2025 sebanyak 8.273 (delapan ribu dua ratus tujuh puluh tiga) orang dari 97 (sembilan puluh tujuh) OPP, dengan proporsi sebagai berikut:

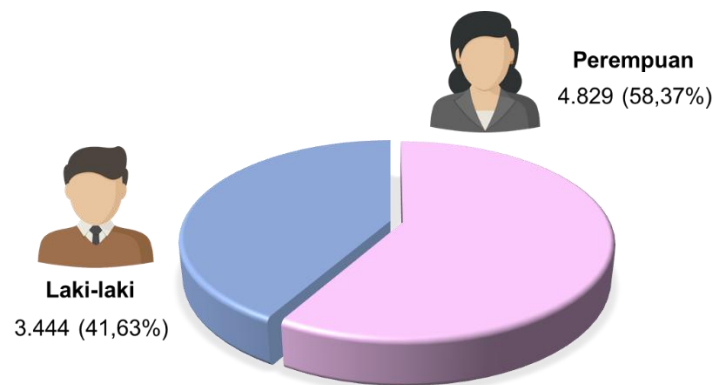


2. Profil Responden

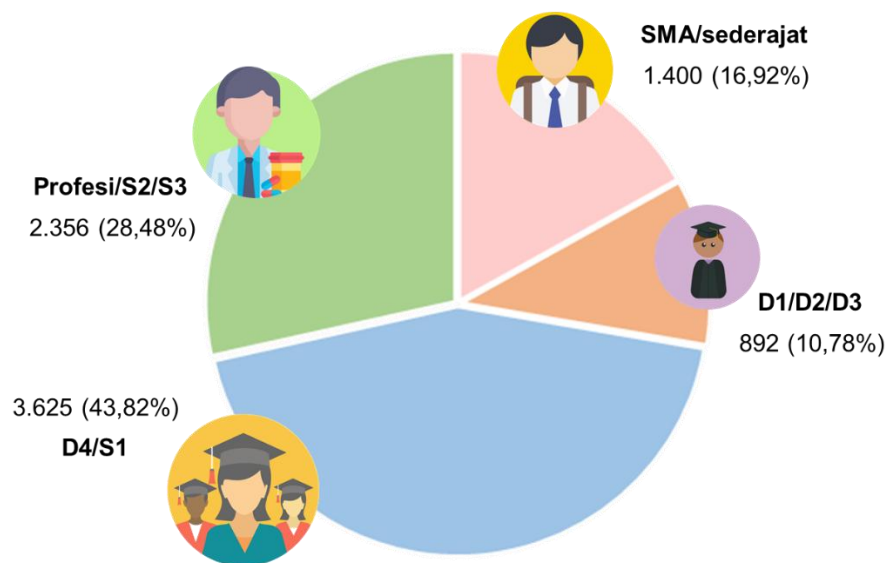
Responden SKM BPOM tahun 2025 berdasarkan kelompok usia, sebagai berikut:



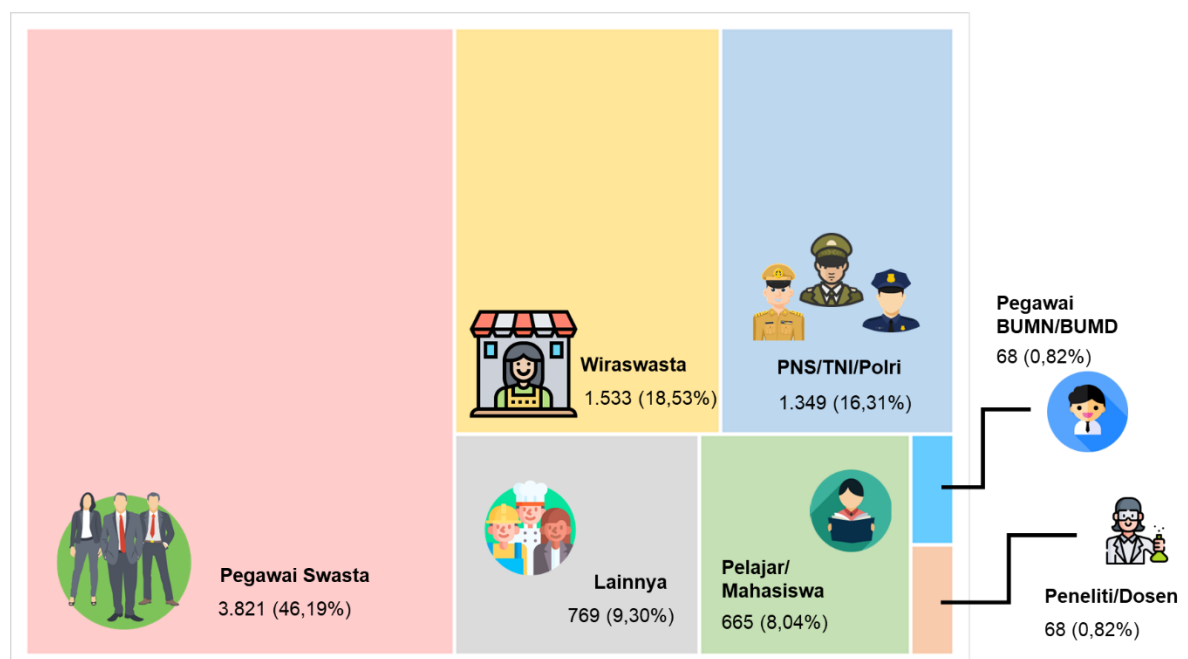
Responden SKM BPOM tahun 2025 berdasarkan jenis kelamin, sebagai berikut:



Responden SKM BPOM tahun 2025 berdasarkan tingkat pendidikan, sebagai berikut:



Responden SKM BPOM tahun 2025 berdasarkan kelompok pekerjaan, sebagai berikut:

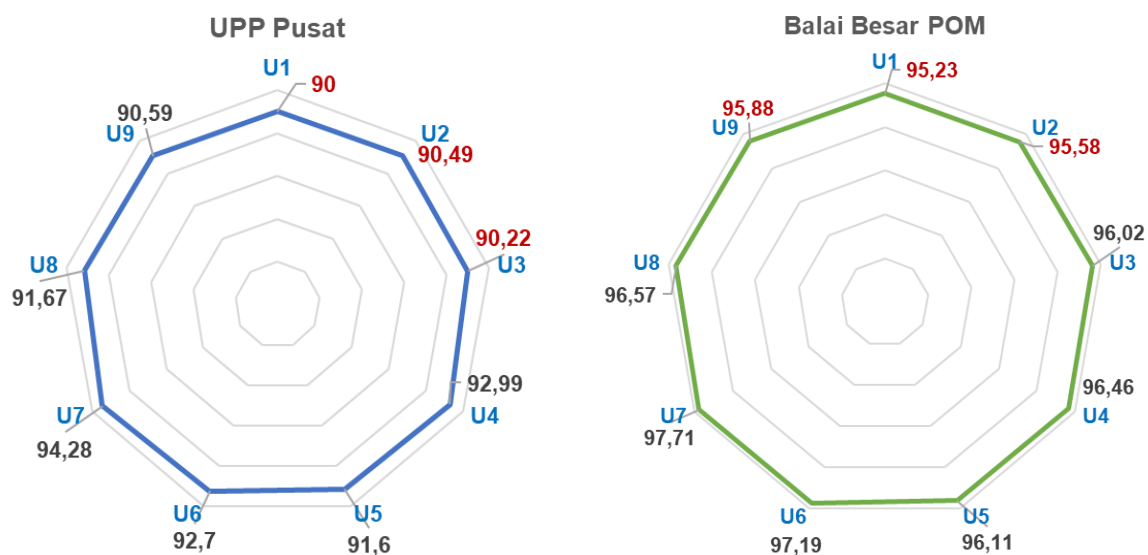


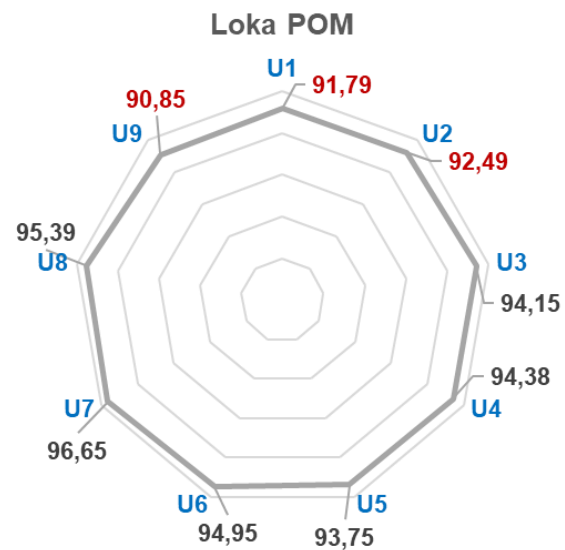
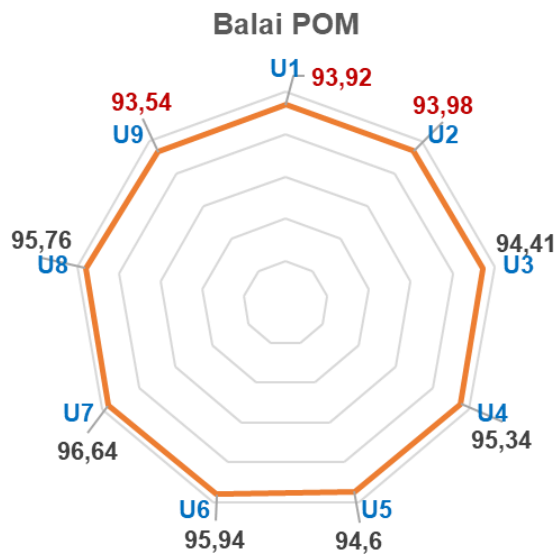
B. IKM BPOM per Cluster

IKM per *cluster* dihitung untuk *cluster* OPP unit kerja pusat, OPP Balai Besar POM, OPP Balai POM, dan OPP Loka POM. Seperti halnya perhitungan IKM BPOM, IKM untuk setiap *cluster*, juga dihitung dari penghitungan rata-rata tertimbang IKM OPP pada masing-masing *cluster* dengan faktor penimbang yaitu jumlah responden di masing-masing OPP. IKM tahun 2025 untuk masing-masing *cluster* sebagai berikut:

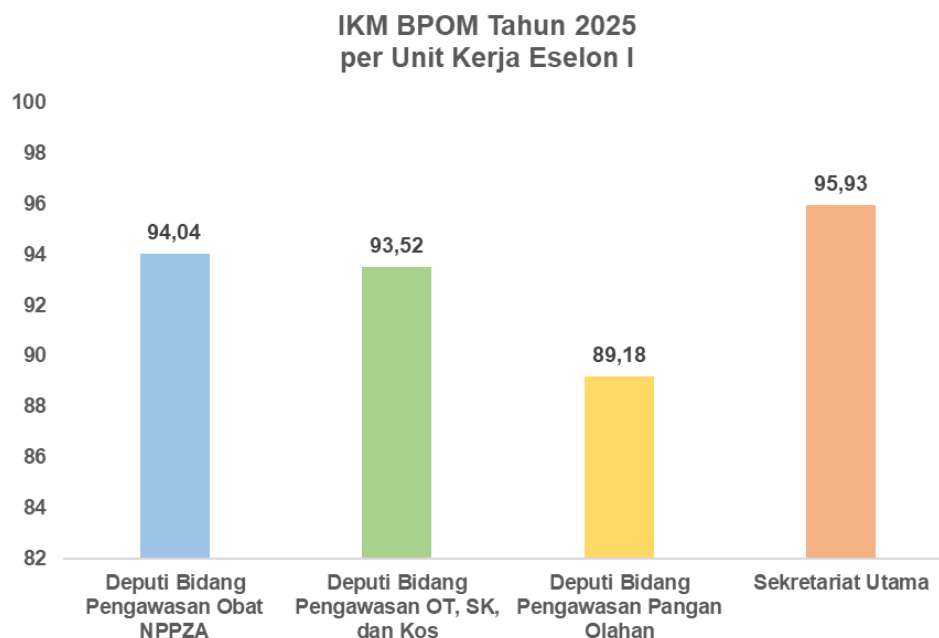


IKM tahun 2025 per unsur pelayanan untuk masing-masing *cluster* sebagai berikut:





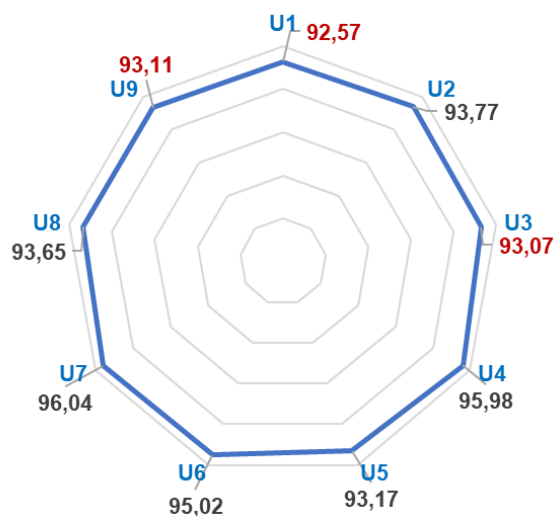
Dihitung pula IKM untuk unit kerja Eselon I BPOM, sebagai salah satu target kinerja sebagaimana tercantum dalam dokumen kinerja. Seperti halnya perhitungan IKM BPOM, IKM untuk setiap unit kerja Eselon I, juga dihitung dari penghitungan rata-rata tertimbang IKM OPP pada masing-masing unit kerja Eselon I dengan faktor penimbang yaitu jumlah responden di masing-masing OPP. IKM tahun 2025 untuk masing-masing unit kerja Eselon I sebagai berikut:



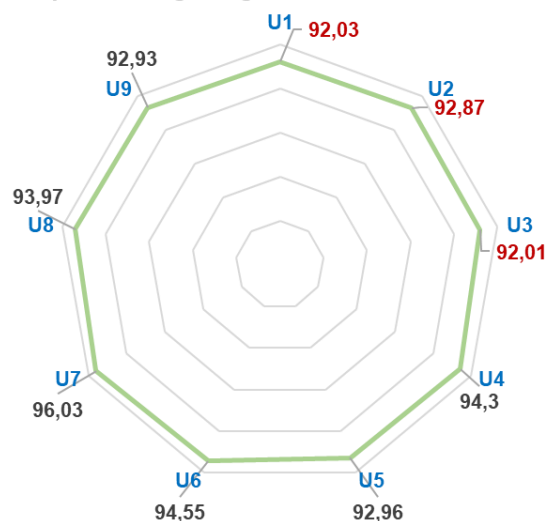
* Deputi Bidang Penindakan dan Inspektorat Utama tidak memperoleh IKM karena tidak memiliki unit kerja yang menyelenggarakan layanan publik.

IKM unit kerja Eselon I tahun 2025 per unsur pelayanan sebagai berikut:

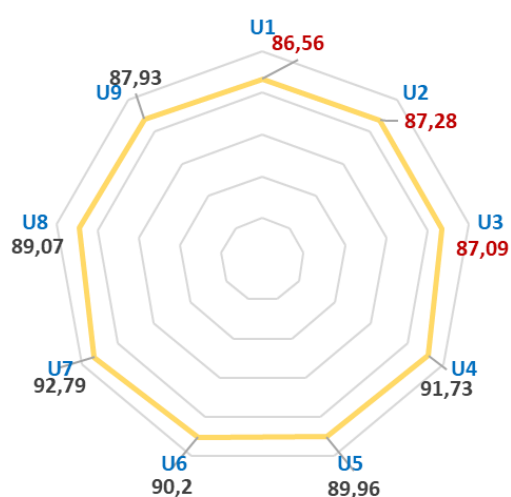
Deputi Bidang Pengawasan Obat NPPZA



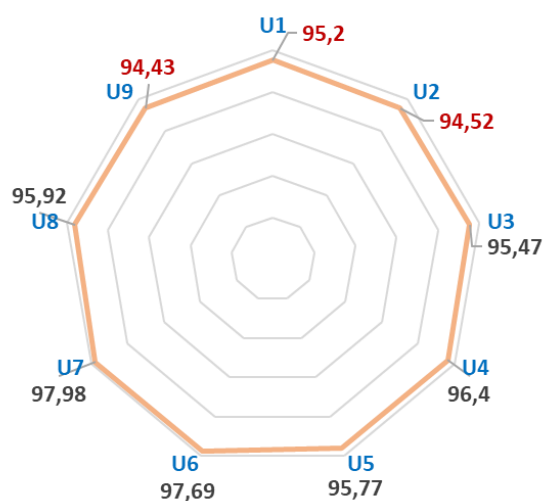
Deputi Bidang Pengawasan OT, SK, dan Kos



Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan



Sekretariat Utama



C. Capaian Indikator Kinerja IKM BPOM dan OPP BPOM Tahun 2025

No.	Nama OPP	Target 2024	Indeks 2024	Target 2025	Indeks 2025	Capaian 2025	Kenaikan/ Penurunan dari 2024
	IKM BPOM	92.50	93.47	92.50	93.97	101.59%	0.50
	OPP Pusat						
A	Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	92.00	93.70	93.25	94.04	100.85%	0.34
1	Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	85.50	95.37	95.25	95.72	100.49%	0.35
2	Direktorat Registrasi Obat	90.75	93.83	93.75	93.88	100.14%	0.05
3	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	91.00	93.75	93.50	93.97	100.50%	0.22
4	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	93.50	94.03	94.00	94.36	100.38%	0.33
5	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	92.00	92.24	92.00	93.03	101.12%	0.79
B	Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	90.45	90.28	90.25	93.52	103.62%	3.24
6	Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	90.25	91.19	91.00	94.15	103.46%	2.96
7	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	89.50	90.34	90.25	93.45	103.55%	3.11
8	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	91.75	91.81	91.75	92.86	101.21%	1.05
9	Direktorat Pengawasan Kosmetik	87.00	87.82	87.75	93.08	106.07%	5.26
10	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	93.75	94.01	93.75	94.44	100.74%	0.43
C	Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan	88.90	89.32	89.25	89.18	99.92%	-0.14
11	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	89.00	90.42	90.25	91.05	100.89%	0.63
12	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	87.00	87.74	87.50	87.98	100.55%	0.24

No.	Nama OPP	Target 2024	Indeks 2024	Target 2025	Indeks 2025	Capaian 2025	Kenaikan/ Penurunan dari 2024
13	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	87.50	93.37	93.25	89.90	96.41%	-3.47
14	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	89.25	90.57	90.50	89.31	98.69%	-1.26
15	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	91.75	91.92	91.75	92.59	100.92%	0.67
D	Sekretariat Utama	95.50	95.56	95.50	95.93	100.45%	0.37
16	Biro Hukum dan Organisasi	95.50	95.56	95.50	95.93	100.45%	0.37
17	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan	77.00	87.90	87.75	88.19	100.50%	0.29
18	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	96.25	96.67	96.50	96.77	100.28%	0.10
19	Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan	77.00	94.39	94.25	94.83	100.62%	0.44
20	Balai Pengujian Produk Biologi	77.00	93.02	92.75	93.29	100.58%	0.27
21	Balai Kalibrasi	77.00	91.69	91.50	93.27	101.93%	1.58
	Balai Besar POM						
22	Balai Besar POM di Banda Aceh	98.25	98.65	98.50	100.00	101.52%	1.35
23	Balai Besar POM di Medan	93.00	96.45	96.25	97.98	101.80%	1.53
24	Balai Besar POM di Padang	96.25	97.73	97.50	98.08	100.59%	0.35
25	Balai Besar POM di Pekanbaru	98.00	99.45	99.25	99.75	100.50%	0.30
26	Balai Besar POM di Palembang	95.00	95.90	95.75	97.01	101.32%	1.11
27	Balai Besar POM di Bandar Lampung	96.25	96.82	96.75	97.36	100.63%	0.54
28	Balai Besar POM di Serang	93.75	94.84	94.75	95.87	101.18%	1.03
29	Balai Besar POM di Jakarta	95.25	95.81	95.75	96.86	101.16%	1.05

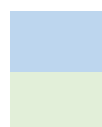
No.	Nama OPP	Target 2024	Indeks 2024	Target 2025	Indeks 2025	Capaian 2025	Kenaikan/ Penurunan dari 2024
30	Balai Besar POM di Bandung	92.75	92.82	92.75	93.16	100.44%	0.34
31	Balai Besar POM di Yogyakarta	97.50	97.81	97.75	98.27	100.53%	0.46
32	Balai Besar POM di Semarang	95.50	96.40	96.25	97.35	101.14%	0.95
33	Balai Besar POM di Surabaya	92.50	93.04	93.00	93.26	100.28%	0.22
34	Balai Besar POM di Pontianak	91.25	92.55	92.50	93.44	101.02%	0.89
35	Balai Besar POM di Palangka Raya	97.25	97.37	97.25	97.48	100.24%	0.11
36	Balai Besar POM di Banjarbaru	95.50	97.33	97.25	98.31	101.09%	0.98
37	Balai Besar POM di Samarinda	93.75	94.67	94.50	96.03	101.62%	1.36
38	Balai Besar POM di Denpasar	96.50	98.23	98.00	99.52	101.55%	1.29
39	Balai Besar POM di Mataram	98.50	99.34	99.25	99.12	99.87%	-0.22
40	Balai Besar POM di Kupang	91.50	92.81	92.75	96.64	104.19%	3.83
41	Balai Besar POM di Makassar	95.50	94.44	94.25	97.11	103.03%	2.67
42	Balai Besar POM di Manado	99.50	99.60	99.50	99.76	100.26%	0.16
43	Balai Besar POM di Gorontalo	97.50	98.48	98.25	98.61	100.37%	0.13
44	Balai Besar POM di Jayapura	90.50	91.96	91.75	94.03	102.49%	2.07
	Balai POM						
45	Balai POM di Tanjungbalai	89.75	92.08	92.00	94.35	102.55%	2.27
46	Balai POM di Payakumbuh	88.00	91.05	91.00	92.01	101.11%	0.96
47	Balai POM di Dumai	92.00	86.95	86.75	87.27	100.60%	0.32

No.	Nama OPP	Target 2024	Indeks 2024	Target 2025	Indeks 2025	Capaian 2025	Kenaikan/ Penurunan dari 2024
48	Balai POM di Indragiri Hulu	93.50	95.37	95.25	96.66	101.48%	1.29
49	Balai POM di Batam	95.75	95.84	95.75	96.58	100.87%	0.74
50	Balai POM di Jambi	96.00	96.07	96.00	97.75	101.82%	1.68
51	Balai POM di Bengkulu	97.00	96.99	96.75	97.51	100.79%	0.52
52	Balai POM di Pangkal Pinang	93.00	93.18	93.00	93.19	100.20%	0.01
53	Balai POM di Tulang Bawang	94.75	95.32	95.25	97.66	102.53%	2.34
54	Balai POM di Tangerang	92.50	92.68	92.50	92.70	100.22%	0.02
55	Balai POM di Bogor	89.75	91.60	91.50	93.07	101.72%	1.47
56	Balai POM di Tasikmalaya	90.75	92.79	92.75	95.43	102.89%	2.64
57	Balai POM di Banyumas	91.00	96.61	96.50	96.62	100.12%	0.01
58	Balai POM di Surakarta	95.75	96.20	96.00	96.20	100.21%	0.00
59	Balai POM di Kediri	89.25	90.86	90.75	92.15	101.54%	1.29
60	Balai POM di Jember	90.50	90.94	90.75	91.27	100.57%	0.33
61	Balai POM di Sanggau	93.00	95.45	95.25	95.49	100.25%	0.04
62	Balai POM di Tabalong	95.50	97.10	97.00	97.57	100.59%	0.47
63	Balai POM di Balikpapan	90.00	93.70	93.50	93.53	100.03%	-0.17
64	Balai POM di Tarakan	89.00	91.50	91.25	92.81	101.71%	1.31
65	Balai POM di Bima	93.50	88.54	88.50	92.74	104.79%	4.20
66	Balai POM di Ende	89.75	92.80	92.75	93.61	100.93%	0.81

No.	Nama OPP	Target 2024	Indeks 2024	Target 2025	Indeks 2025	Capaian 2025	Kenaikan/ Penurunan dari 2024
67	Balai POM di Palopo	93.25	93.74	93.50	95.00	101.60%	1.26
68	Balai POM di Kendari	95.75	97.27	97.00	97.84	100.87%	0.57
69	Balai POM di Baubau	93.50	95.23	95.00	97.59	102.73%	2.36
70	Balai POM di Mamuju	98.00	98.42	98.25	98.40	100.15%	-0.02
71	Balai POM di Palu	95.25	98.02	97.75	99.03	101.31%	1.01
72	Balai POM di Sofifi	93.75	94.94	94.75	95.37	100.65%	0.43
73	Balai POM di Ambon	97.25	97.33	97.25	97.44	100.20%	0.11
74	Balai POM di Manokwari	99.50	99.68	99.50	99.70	100.20%	0.02
Loka POM							
75	Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan	87.00	89.17	89.00	89.74	100.83%	0.57
76	Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah	94.00	89.04	89.00	94.52	106.20%	5.48
77	Loka POM di Kabupaten Toba	88.00	88.89	88.75	96.56	108.80%	7.67
78	Loka POM di Kota Tanjungpinang	90.25	91.46	91.25	93.68	102.66%	2.22
79	Loka POM di Kabupaten Bungo	91.25	91.56	91.50	92.30	100.87%	0.74
80	Loka POM di Kabupaten Sijunjung	87.25	87.54	87.50	93.41	106.75%	5.87
81	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	91.00	93.79	93.75	94.27	100.55%	0.48
82	Loka POM di Kabupaten Belitung	87.25	88.72	88.50	91.41	103.29%	2.69
83	Loka POM di Kota Lubuklinggau	95.75	96.91	96.75	96.45	99.69%	-0.46
84	Loka POM di Kabupaten Sambas	77.00	86.21	87.00	87.04	100.05%	0.83

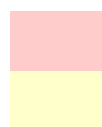
No.	Nama OPP	Target 2024	Indeks 2024	Target 2025	Indeks 2025	Capaian 2025	Kenaikan/ Penurunan dari 2024
85	Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat	88.25	90.70	90.50	90.74	100.27%	0.04
86	Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu	94.50	97.26	97.00	97.36	100.37%	0.10
87	Loka POM di Kabupaten Buleleng	88.50	93.11	93.00	88.51	95.17%	-4.60
88	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat	83.00	90.40	90.25	94.29	104.48%	3.89
89	Loka POM di Kabupaten Sumba Timur	77.00	87.04	87.00	96.45	110.86%	9.41
90	Loka POM di Kabupaten Belu	77.00	87.55	87.50	91.05	104.06%	3.50
91	Loka POM di Kabupaten Banggai	86.50	86.37	86.25	93.36	108.24%	6.99
92	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe	92.00	93.93	93.75	98.89	105.48%	4.96
93	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	90.25	94.75	94.50	99.26	105.04%	4.51
94	Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai	91.00	91.23	91.00	91.87	100.96%	0.64
95	Loka POM di Kabupaten Sorong	93.50	94.11	94.00	97.81	104.05%	3.70
96	Loka POM di Kabupaten Mimika	88.75	85.19	85.00	97.84	115.11%	12.65
97	Loka POM di Kabupaten Merauke	82.25	87.79	87.75	83.95	95.67%	-3.84

Keterangan:



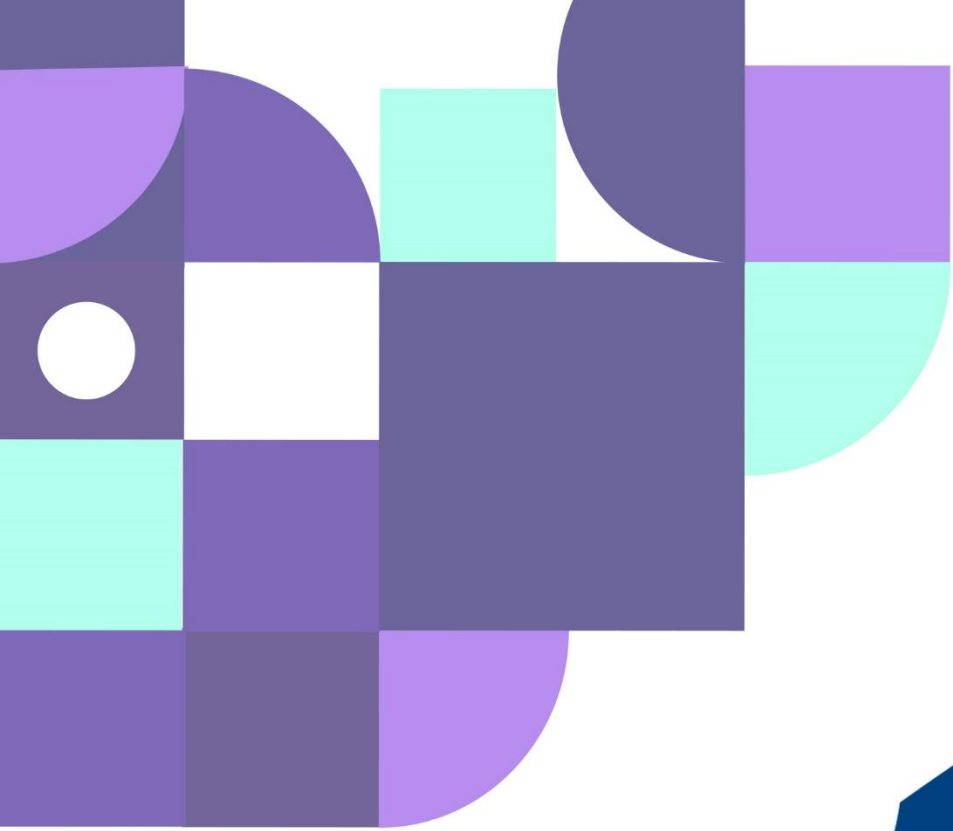
IKM kategori Sangat Baik

IKM kategori Baik



Target IKM 2025 tidak tercapai

IKM 2025 turun dari IKM 2024



BADAN POM

