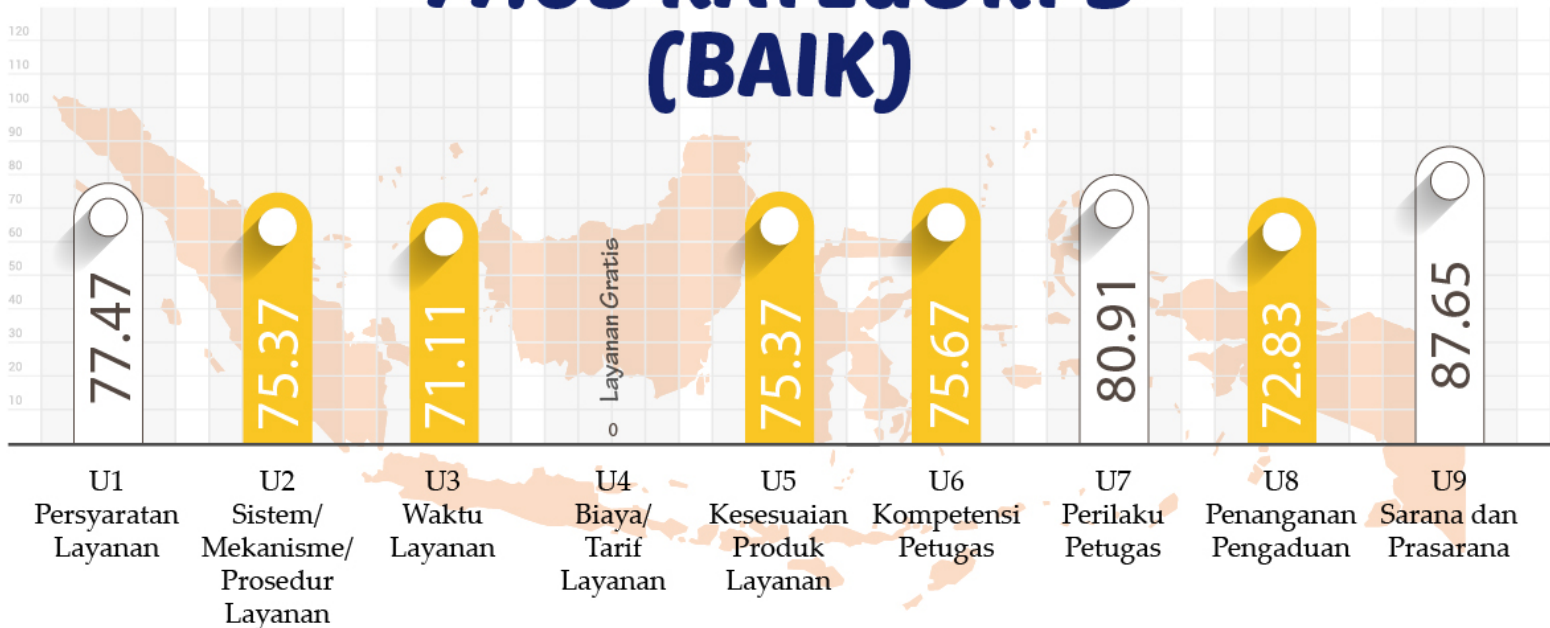


# Terima kasih atas partisipasi anda pada

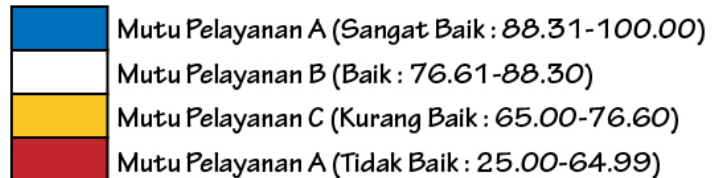
Survei Kepuasan Masyarakat

Layanan Pengaduan dan Informasi Masyarakat Tahun 2018

## 77.05 KATEGORI B (BAIK)



334  
Responden  
Pengguna  
Layanan ULPK\*  
di Seluruh Indonesia



ULPK\* = Unit Layanan Pengaduan Konsumen

# Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2018





**BADAN POM**



## Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanannya

Sosialisasi standar pelayanan ULPK dan *Contact Center* (persyaratan, sistem/ mekanisme/ prosedur, biaya/tarif, *Service Level Agreement (SLA)* dan produk layanan)



## Kecepatan waktu

*Updating* materi *Knowledge Base Contact Center (KBCC)*

*Updating* informasi bagi petugas layanan melalui keikutsertaan dalam berbagai kegiatan sosialisasi program/ kegiatan/kebijakan/ peraturan



## Kemudahan prosedur

*Pemutakhiran Knowledge Base Contact Center (KBCC)* secara rutin sehingga

- layanan dapat diselesaikan langsung oleh petugas layanan

*Pengembangan Aplikasi Sistem Pelaporan Layanan Pengaduan Konsumen (Simpel LPK)*

- yang mampu memonitor dan memiliki fitur notifikasi *feedback* tindak lanjut pengaduan sesuai *Service Level Agreement (SLA)*

Surat Edaran *Pemutakhiran Informasi*, terkait kewajiban penyampaian setiap informasi terkini bagi petugas layanan

- *Monitoring* dan penyampaian *feedback* tindak lanjut pengaduan masyarakat sesuai *Service Level Agreement (SLA)*



## Kesesuaian antara layanan yang diinformasikan dengan standar pelayanan

- Monitoring dan penyampaian *feedback* tindak lanjut pengaduan masyarakat sesuai *Service Level Agreement (SLA)*
- Pembaharuan SK Tim Koordinasi ULPK dan *Contact Center* di BPOM Pusat dan BB/B/Kantor BPOM tahun 2019



## Kesopanan dan keramahan petugas

- Penyusunan Pedoman Komunikasi Petugas Layanan ULPK dan *Contact Center*
- Sosialisasi dan pelatihan Pedoman Komunikasi Petugas Layanan ULPK dan *Contact Center*



## Kompetensi/ Kemampuan Petugas

- Melakukan *knowledge sharing* secara berkala
- Peningkatan kemampuan bahasa Inggris petugas Layanan ULPK dan *Contact Center*
- *Updating* dan sosialisasi materi *Knowledge Base Contact Center (KBCC)* bagi petugas layanan ULPK di seluruh Indonesia
- Peningkatan kompetensi petugas layanan melalui keikutsertaan dalam berbagai kegiatan bimtek/sosialisasi program/kegiatan/ kebijakan/peraturan
- Sosialisasi materi edukasi bagi petugas ULPK di seluruh Indonesia

- Penyusunan Pedoman Kode Etik Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
- Pelatihan *Handling Customer Complaints*