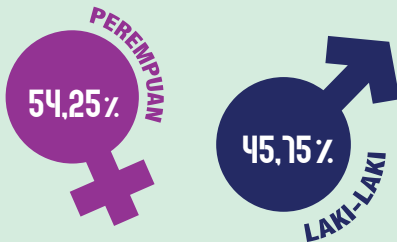


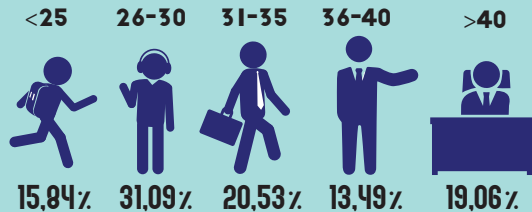
Survei Kepuasan Masyarakat LAYANAN PENGADUAN & INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

2019

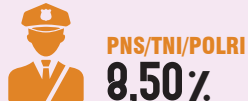
JENIS KELAMIN



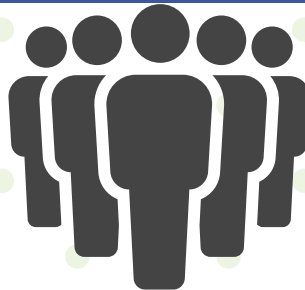
USIA



PEKERJAAN



RESPONDEN



341

Responden Pengguna Layanan Unit
Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK)
BPOM Pusat dan *Contact Center*
HaloBPOM 1500533

PENDIDIKAN



Survei Kepuasan Masyarakat LAYANAN PENGADUAN & INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

2019



Mutu Pelayanan A
Sangat Baik (88,31-100)

Mutu Pelayanan B
Baik (76,61-88,30)

Mutu Pelayanan C
Kurang Baik (65,00-76,80)

Mutu Pelayanan D
Tidak Baik (25,00-64,99)

Rencana Aksi Tindak Lanjut

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PENGADUAN & INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

2019

01

Publikasi standar pelayanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses

Publikasi standar pelayanan terkait *service delivery* pada *subsiste* <https://ulpk.pom.go.id> dan berbagai media

02

Perbaiki atas unsur pelayanan yang masih mendapat kategori D (tidak baik) dan/ atau C (kurang baik)

Perbaiki untuk unsur pelayanan U2, U3, U5, U6 dan U9

03

Peningkatan sarana dan prasarana penunjang keamanan dan kenyamanan pelayanan publik.

1. Makanan ringan dan minuman
2. Gimmick layanan
3. Perbaiki *Interactive Voice Response (IVR) Contact Center* HaloBPOM 1500533
4. Pengembangan e-SKM terhadap layanan pengaduan dan informasi Obat dan Makanan
5. Penyediaan *gadget* sebagai sarana pemberiaan informasi pada layanan datang langsung

Rencana Aksi Tindak Lanjut

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PENGADUAN & INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

2019

04

Tindak lanjut saran/
masukan bagi perbaikan
mutu pelayanan.

Penyusunan dan monev realisasi rencana aksi tindak lanjut hasil SKM tahun 2019 secara berkala

05

Penyelenggaraan Forum
Konsultasi Publik (FKP)
sebagai upaya membangun
sistem penyelenggaraan
Pelayanan Publik yang
adil, transparan, dan
akuntabel

Pelaksanaan FKP dalam peningkatan standar layanan pengaduan dan informasi Obat dan Makanan



Rencana Aksi Perbaikan Unsur Pelayanan **LAYANAN PENGADUAN & INFORMASI OBAT DAN MAKANAN** **2019**

