BADAN POM

BALAI BESAR
POM DI SERANG



2026

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BULAN SEPTEMBER TAHUN 2026

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SERANG

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI……..2
BAB I PENDAHULUAN 3
1.1 Latar Belakang 3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 3
1.3 Tujuan dan Manfaat 4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 5
2.1 Pelaksana SKM 5
2.2 Metode Pengumpulan Data 5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 6
2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai SKM 6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 8
3.1 Jumlah Responden SKM 8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM 13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 13
4.2 Rencana Tindak Lanjut 19
4.3 Tren Nilai IKM 22
BAB V PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK 24
5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik 24
BAB VI KESIMPULAN 22
LAMPIRAN 26
1. Kuesioner 26
2. Hasil Olah Data SKM……..……..……..26
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 26
4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 28

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. 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.

Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Serang menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Serang bulan April 2026 ini selanjutnya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar penyusunan rekomendasi perbaikan layanan secara berkelanjutan. Dengan dilaksanakannya evaluasi berbasis masukan masyarakat, diharapkan kualitas pelayanan publik BBPOM di Serang dapat terus meningkat menuju pelayanan prima, sehingga kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pengawasan obat dan makanan dapat semakin terwujud.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

a. Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
b. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

c. Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan dan Manfaat

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

a. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
b. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik;
c. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
d. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
e. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
f. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Bulan September tahun 2026 yang dilakukan oleh BBPOM di Serang dilaksanakan secara mandiri terhadap Layanan Sertifikasi, Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, serta Layanan Pengujian Obat dan Makanan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan kuesioner elektronik melalui https://bit.ly/SKMBBPOMdiSerang2026 yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BBPOM di Serang yaitu :

a. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
b. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
c. **Waktu penyelesaian**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
d. **Biaya/ tarif**: Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

pelayanan.

e. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
f. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
g. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
i. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara langsung untuk pelanggan yang mendapatkan pelayanan di kantor BBPOM di Serang, Mall Pelayanan Publik dan secara *online* melalui tautan https://bit.ly/SKMBBPOMdiSerang2026 untuk pelanggan yang dilayani melalui *hotline* baik pada jam kerja maupun di luar jam kerja. Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan mulai tanggal 2 Januari hingga 30 September 2026.

2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai IKM

Jumlah responden dan target nilai IKM Mandiri ditetapkan berdasarkan jumlah responden pengguna layanan dan target IKM BBPOM di Serang Tahun 2025. Adapun target nilai IKM dan jumlah responden BBPOM di Serang Tahun 2026 sebagai berikut :

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

	Target												
	Jan	**Feb**	**Mar**	**Apr**	**Mei**	**Jun**	**Jul**	**Agt**	**Sep**	**Okt**	**Nov**	**Des**	**Tahunan**
Nilai IKM	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75	94,75
Jumlah Responden Layanan Pengujian	2	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	4	73
Jumlah Responden Layanan Informasi dan Pengaduan	12	12	12	12	13	13	13	13	13	13	12	9	147
Jumlah Responden Layanan Sertifikasi	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	48

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

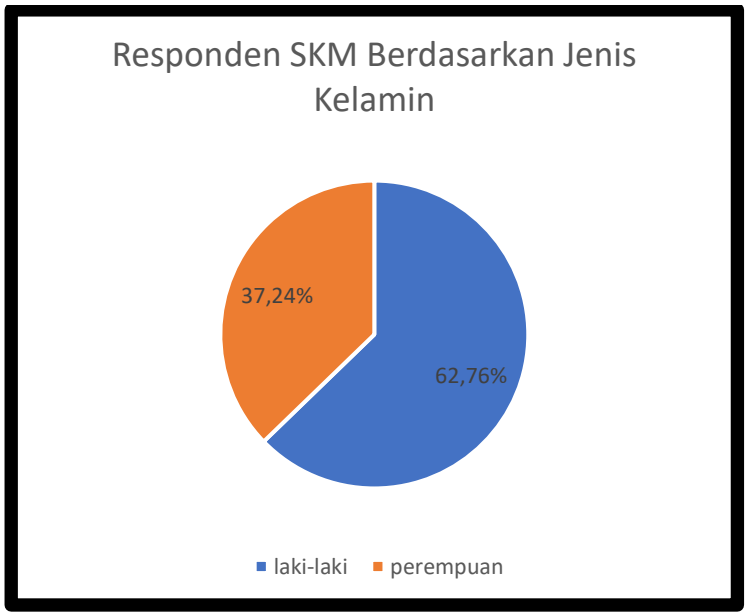
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

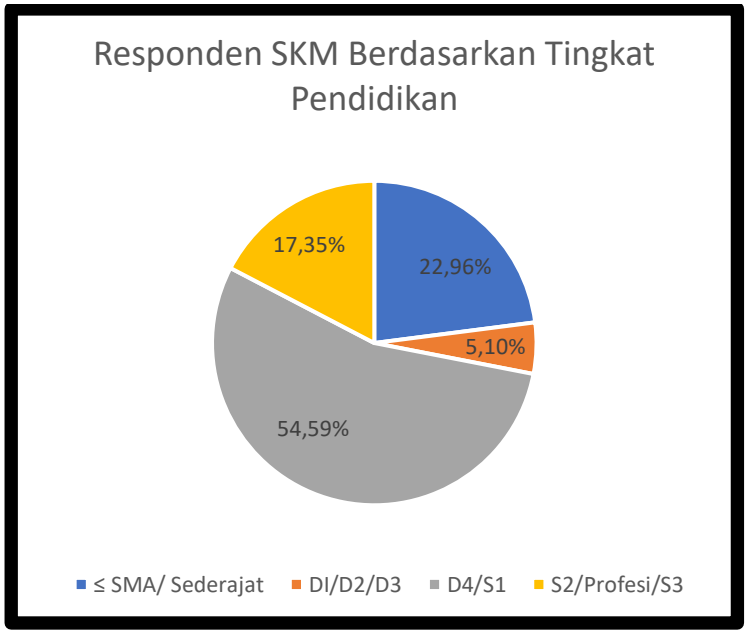
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh hingga bulan September 2026 sebanyak 196 responden, yang terdiri dari 39 responden pengguna Layanan Pengujian Sampel PNBP, 101 responden pengguna Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, serta 56 responden pengguna Layanan Sertifikasi dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Layanan Pengujian Sampel PNBP	Layanan Pengaduan dan Informasi	Layanan Sertifikasi	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	39	55	29	123	62,76
		Perempuan	0	46	27	73	37,24
2	Pendidikan	≤ SMA/ Sederajat	8	20	17	45	22,96
		DI/D2/D3	0	8	2	10	5,10
		D4/S1	31	51	25	107	54,59
		S2/Profesi/S3	0	22	12	34	17,35
3	Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	0	7	1	8	4,08
		Peneliti/ Dosen	0	4	1	5	2,55
		PNS/TNI/ Polri	39	6	1	46	23,47
		Pegawai BUMN/BUMD	0	0	0	0	0,00
		Pegawai Swasta	0	44	27	71	36,22
		Wiraswasta	0	30	17	47	23,98
		Lainnya	0	10	9	19	9,69
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0	0	0	0,00
4	Usia	≤25 Tahun	1	11	8	20	10,20
		26-30 Tahun	19	16	15	50	25,51

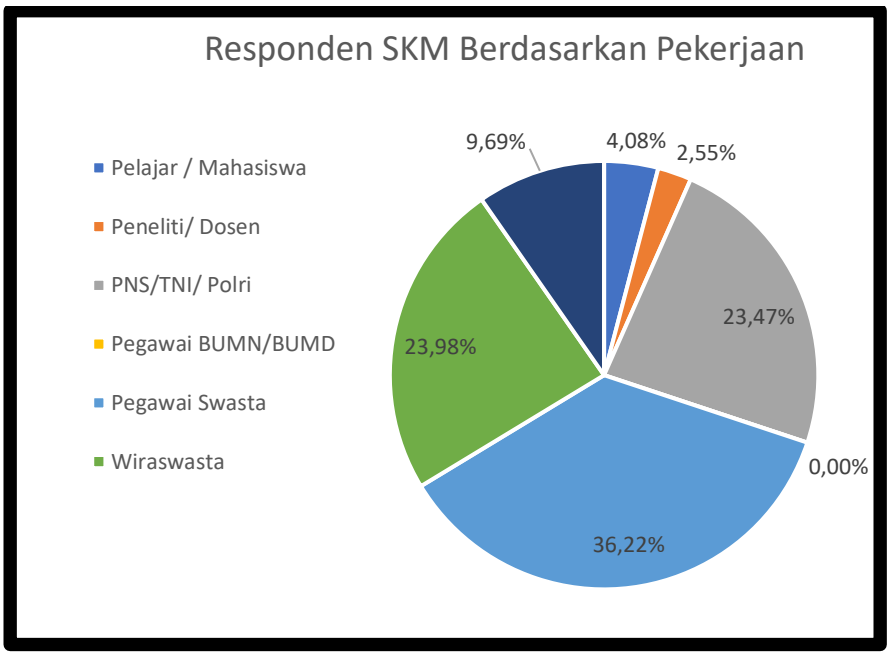
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

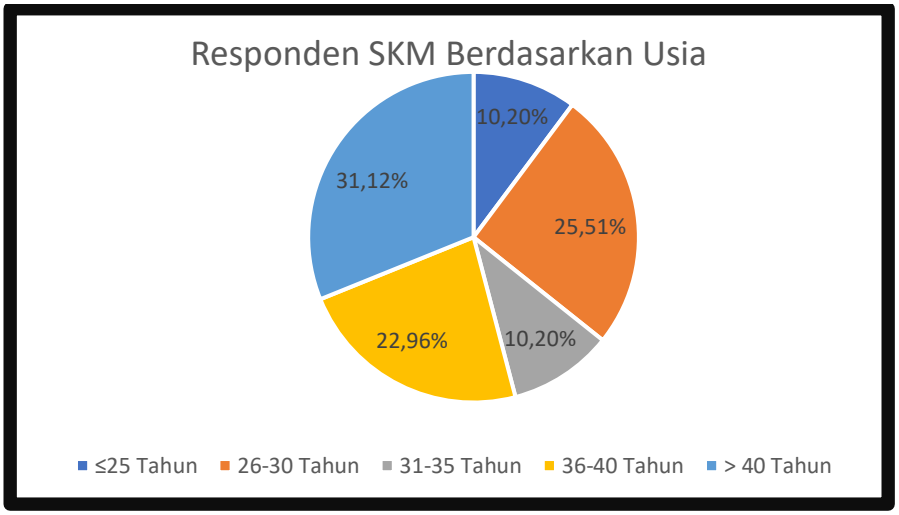
No	Karakteristik	Indikator	Layanan Pengujian Sampel PNBP	Layanan Pengaduan dan Informasi	Layanan Sertifikasi	Jumlah	Persentase (%)
		31-35 Tahun	5	11	4	20	10,20
		36-40 Tahun	13	26	6	45	22,96
		> 40 Tahun	1	37	23	61	31,12





Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).





Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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

Pengolahan data IKM menggunakan excel dengan hasil sebagai berikut :

a. Nilai IKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Layanan Pengujian Obat dan Makanan	97,44	98,29	96,87	96,58	97,44	97,01	97,44	97,44	97,01	**97,28**
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	93,23	93,56	93,78	93,07	92,41	94,39	95,21	94,06	92,57	**93,59**
Layanan Sertifikasi	88,69	90,18	91,96	91,37	90,48	95,83	94,94	93,45	91,37	**92,03**
Rata-rata	**93,12**	**94,01**	**94,20**	**93,67**	**93,44**	**95,74**	**95,86**	**94,98**	**93,65**	**94,30**

Keterangan:

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

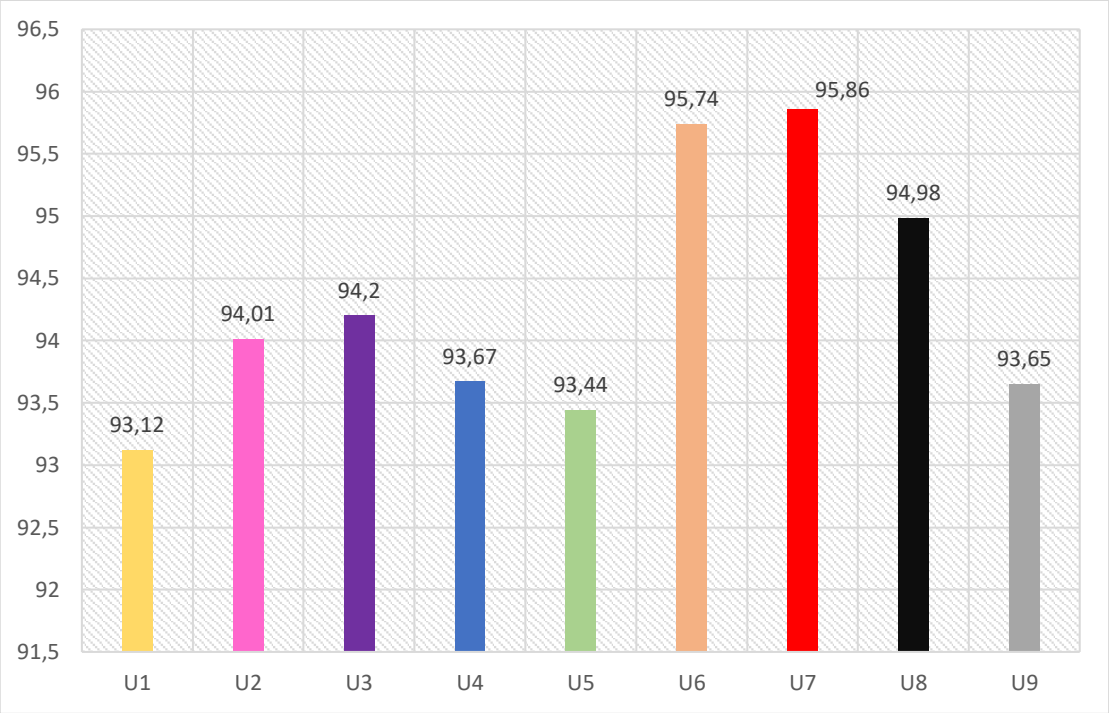
b. Nilai IKM per unsur

Uraian	Nilai Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	**93,12**	**94,01**	**94,20**	**93,67**	**93,44**	**95,74**	**95,86**	**94,98**	**93,65**
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**94,30 (A atau Sangat Baik)**								

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Keterangan:

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



Keterangan:

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

a. Evaluasi jumlah responden per jenis layanan sampai dengan bulan Agustus 2026, yaitu :

Jenis Layanan	Target Responden periode Agustus 2026	Realisasi Responden periode Agustus 2026	Keterangan
Layanan Pengujian Sampel PNBP	56	39	Tidak memenuhi target
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	113	101	Tidak memenuhi target
Layanan Sertifikasi	37	56	Memenuhi target

Berdasarkan data periode September 2026, capaian responden pada layanan BBPOM di Serang belum menunjukkan hasil yang baik, dimana sebagian 2 dari 3 jenis layanan tidak memenuhi target responden yang ditetapkan. Layanan Sertifikasi mencapai realisasi 56 responden dari target 37 responden sehingga telah memenuhi target yang ditetapkan. Sedangkan, Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan realisasi 101 responden dari target 113 responden, realisasi responden layanan sampel PNBP mencapai 39 responden dari target 56 responden. Tidak tercapainya target responden layanan tersebut dipengaruhi oleh penurunan jumlah pengguna layanan tersebut, serta rendahnya tingkat pengisian survei oleh pengguna layanan yang dihubungi secara online, khususnya melalui layanan hotline.

b. Evaluasi nilai IKM bulan September 2026 per jenis layanan jika dibandingkan dengan target IKM, yaitu :

Jenis Layanan	Target IKM bulan Agustus 2026	Realisasi IKM bulan Agustus 2026	Keterangan
Layanan Pengujian	94,75	97,28	Memenuhi target

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Sampel PNBP			
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	94,75	93,59	Tidak Memenuhi Target
Layanan Sertifikasi	94,75	92,03	Tidak Memenuhi Target
Rata-rata	94,75	94,30	Tidak Memenuhi Target

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 3 jenis layanan yang belum memenuhi target IKM bulan September 2026, yaitu Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan dengan nilai IKM sebesar 93,59 serta Layanan Sertifikasi dengan nilai IKM sebesar 92,03. Sementara itu, Layanan Pengujian Sampel PNBP telah memenuhi target dengan nilai IKM sebesar 97,28. Sehingga keseluruhan rata-rata IKM dari seluruh jenis layanan di BBPOM di Serang juga tidak mencapai target yang ditetapkan, dengan nilai rata-rata sebesar 94,30. Namun, Nilai tersebut masih dalam kategori Sangat Baik (88,31-100)

c. Analisa nilai IKM per jenis layanan yang tidak memenuhi target

1) Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Unsur		Deskripsi	Hasil	
U1	1	Persyaratan		93.23
U2	2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		93.56
U3	3	Waktu Pelayanan	94.39	
	4	Waktu Penyelesaian	93.56	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	93.40	93.78
U4	6	Biaya/Tarif		93.07
U5	7	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan		92.41
U6	8	Kompetensi Pelaksana		94.39
U7	9	Perilaku Pelaksana		95.21
U8	10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		94.06
U9	11	Sarana dan Prasarana		92.57
Total				**93.59**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan bulan September 2026, seluruh unsur pelayanan pada dasarnya telah memperoleh nilai yang sangat baik. Namun terdapat unsur yang memiliki nilai terendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu unsur produk spesifikasi jenis layanan (U5) dengan nilai 92,41, sarana dan prasarana (U9) dengan nilai 92,57 , dan unsur biaya/tarif pelayanan (U4) dengan nilai 93,07.

Relatif lebih rendahnya nilai pada beberapa unsur pelayanan diduga dipengaruhi oleh adanya perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap jenis layanan yang diberikan serta perbedaan antara kondisi pelayanan yang tersedia dengan ekspektasi pelanggan.

Pada unsur produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan (U5), capaian yang relatif lebih rendah dapat dipengaruhi oleh belum tersampaikannya informasi mengenai seluruh jenis produk dan layanan yang tersedia secara merata kepada pelanggan. Setiap layanan memiliki karakteristik, persyaratan, dan keluaran yang berbeda sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pemahaman yang belum menyeluruh mengenai ragam produk dan layanan tersebut dapat memengaruhi persepsi serta penilaian pelanggan terhadap layanan yang diterima.

Pada unsur sarana dan prasarana (U9), capaian dapat dipengaruhi oleh adanya perbedaan antara sarana dan prasarana yang telah memenuhi standar pelayanan dengan ekspektasi pelanggan. Meskipun sarana dan prasarana yang tersedia telah sesuai dengan standar dan mendukung pelaksanaan pelayanan, sebagian pelanggan dapat memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap aspek kenyamanan, kelengkapan, maupun fasilitas pendukung lainnya. Perbedaan ekspektasi tersebut dapat memengaruhi penilaian pelanggan terhadap sarana dan prasarana yang tersedia.

Sementara itu, pada unsur biaya/tarif pelayanan (U4), pada dasarnya seluruh layanan yang diberikan oleh BBPOM di Serang tidak dipungut biaya. Namun demikian, dalam pemenuhan persyaratan tertentu, terdapat kebutuhan biaya yang menjadi tanggung jawab pelanggan, seperti biaya pengujian air yang digunakan dalam proses

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

produksi maupun pengujian produk jadi pada laboratorium terakreditasi. Pengujian tersebut merupakan bagian dari pemenuhan persyaratan serta upaya untuk menjamin mutu dan keamanan produk, dan bukan merupakan biaya atas layanan yang diberikan oleh BBPOM di Serang. Kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi pelanggan dalam memberikan penilaian terhadap unsur biaya/tarif pelayanan.

2) Layanan Sertifikasi

Unsur		Deskripsi	Hasil	
U1	1	Persyaratan		88.69
U2	2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		90.18
U3	3	Waktu Pelayanan	92.56	
	4	Waktu Penyelesaian	91.07	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	92.26	91.96
U4	6	Biaya/Tarif		91.37
U5	7	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan		90.48
U6	8	Kompetensi Pelaksana		95.83
U7	9	Perilaku Pelaksana		94.94
U8	10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		93.45
U9	11	Sarana dan Prasarana		91,37
Total				**92.03**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Sertifikasi bulan September 2026, seluruh unsur pelayanan pada dasarnya telah memperoleh nilai yang sangat baik. Namun terdapat unsur yang memiliki nilai terendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu unsur persyaratan pelayanan (U1) dengan nilai 88.69, unsur sistem/mekanisme/prosedur pelayanan (U2) dengan nilai 90.18, dan unsur produk spesifikasi jenis layanan (U5) dengan nilai 90,48.

Relatif lebih rendahnya nilai pada unsur-unsur tersebut diduga dipengaruhi oleh adanya perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap jenis layanan yang diberikan pada Layanan Sertifikasi.

1. Pada unsur persyaratan pelayanan relatif lebih rendah karena sebagian besar responden belum memiliki pengalaman maupun informasi yang memadai terkait tata cara/metode untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dalam pengajuan permohonan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

layanan, baik persyaratan administratif maupun persyaratan teknis.

2. Pada unsur produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan dan unsur sistem/mekanisme/prosedur pelayanan sebagian pelanggan memiliki ekspektasi bahwa produk layanan yang dimaksud adalah kurangnya pemahaman responden terkait alur pelayanan dan produk layanan yang dihasilkan, sehingga menimbulkan gap terhadap ekspektasi responden.

c. Nilai IKM bulan September 2026 terendah pada unsur:
   1) Persyaratan Pelayanan (U1) dengan nilai 93,12;
   2) Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5) dengan nilai 93,44;
   3) Sarana Prasarana (U9) yaitu 93,65.

   Kondisi permasalahan / kekurangan dari unsur pelayanan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:
   1) Nilai terendah pertama yaitu Persyaratan Pelayanan (U1) dengan nilai 93,12. Penyebab dari rendahnya unsur tersebut karena Adanya perbedaan persepsi dan pemahaman masyarakat terhadap standar pelayanan yang diterapkan
   2) Nilai terendah kedua yaitu Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5) dengan nilai 93,44. Faktor yang memengaruhi capaian unsur tersebut adalah adanya perbedaan persepsi dan ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang diberikan BBPOM di Serang, meskipun nilai ini masih berada dalam kategori sangat baik
   3) Sarana Prasarana (U9) yaitu 93,65. Faktor yang memengaruhi capaian unsur tersebut adalah adanya sebagian pelanggan yang memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap kondisi dan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan. Meskipun sarana dan prasarana yang tersedia telah memenuhi standar yang ditetapkan dan mendukung pelaksanaan pelayanan, perbedaan antara kondisi yang tersedia dengan ekspektasi pelanggan dapat memengaruhi penilaian terhadap unsur sarana dan prasarana.

d. Nilai IKM bulan September 2026 tertinggi pada Perilaku Petugas (U7) dengan nilai 95.86, unsur Kompetensi Petugas (U6) dengan nilai 95,74 dan unsur Penanganan Pengaduan (U8) dengan nilai 94,98

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bulan September 2026, unsur Perilaku Petugas (U7), unsur Kompetensi Petugas (U6), dan Penanganan Pengaduan (U8) memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi dibandingkan unsur lainnya. Tingginya nilai ini dapat dipengaruhi oleh pemahaman petugas yang baik terhadap regulasi, standar pelayanan, serta substansi teknis di bidang Obat dan Makanan. Dengan menerapkan budaya pelayanan 5S (Sambut, Senyum, Salam, Semangat, dan Solusi), petugas tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, tetapi juga menyampaikan informasi yang akurat, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Semangat dalam melayani serta kemampuan memberikan solusi yang tepat atas setiap pertanyaan maupun permasalahan pengguna layanan turut meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Faktor lain yang berkontribusi terhadap tingginya nilai unsur ini adalah adanya pembinaan dan peningkatan kapasitas petugas secara berkelanjutan, baik melalui pelatihan, bimbingan teknis, maupun pendampingan internal. Hal tersebut berdampak pada keseragaman pemahaman petugas dalam memberikan layanan, sehingga masyarakat memperoleh kualitas pelayanan yang konsisten. Secara keseluruhan, capaian ini mencerminkan keberhasilan BBPOM di Serang dalam menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang prima.

e. Saran dan Masukan

Skala perhitungan survei adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survei yang masuk selama bulan September 2026, tidak satupun responden memberikan nilai 0-2. Selain penilaian berupa skala, juga dilakukan penilaian melalui saran/kritik. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan masukan serta pengaduan yang masuk melalui kanal yang disediakan, terdapat saran dan masukan yang menjadi perhatian, yaitu:

1. Saran diberikan oleh Vinda Maharani pada layanan pengaduan dan informasi obat dan makanan tanggal 22 September 2026 atas layanan petugas supertiwi dengan isi saran yaitu : Semoga BBPOM serang bersedia menerima mahasiswa PKPA.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Saran diberikan oleh Idad abdul basyar pada layanan pengaduan dan informasi obat dan makanan tanggal 29 September 2026 atas layanan petugas supertiwi dengan isi saran yaitu: Saya berharap BBPOM dapat memberikan pendampingan dan kemudahan bagi usaha mikro yang memiliki keterbatasan modal dalam memenuhi persyaratan sarana dan CPOTB secara bertahap. Kami memahami bahwa mutu, keamanan, kualitas, dan stabilitas produk wajib dijaga. Namun, bagi usaha mikro yang baru berkembang, pemenuhan seluruh persyaratan sarana sekaligus masih cukup berat dari sisi biaya. Kami berharap adanya mekanisme pembinaan yang lebih sederhana dan proporsional sesuai skala usaha, sehingga peningkatan sarana dapat dilakukan secara bertahap tanpa mengurangi standar mutu dan keamanan. Kami juga berharap adanya informasi atau akses program bantuan pembiayaan/modal pemerintah untuk membantu UMKM memenuhi persyaratan tersebut.

Selain saran dan masukan, terdapat beberapa aspek positif yang diberikan oleh para responden, diantaranya:

1) Bagus pertahankan;
2) Tetap semangat dan sehat selalu;
3) Untuk konsul dan informasi yang diberikan sangat dimengerti dan dipahami dengan baik;
4) Sudah baik terus tingkatkan agar lebih baik lagi;
5) Tetap dipertahankan pelayanan yang baik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Analisa dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisa tersebut, disusun dan ditetapkan rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Adapun rencana tindak lanjut untuk layanan yang tidak memenuhi target nilai IKM pada bulan September 2026, yaitu :

a. Layanan Sertifikasi

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan pencapaian target nilai

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Layanan Sertifikasi sebesar 92,03, BBPOM di Serang menyusun rencana tindak lanjut terhadap unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah pada bulan September 2026, yaitu:

1. Melakukan penguatan sosialisasi standar pelayanan secara berkala melalui berbagai media dan kanal komunikasi, seperti media sosial, website/subsite, media informasi di area layanan serta optimalisasi online meeting untuk pelayanan informasi jarak jauh;
2. Meningkatkan kejelasan dan keterbacaan informasi pada setiap titik layanan, termasuk alur layanan, persyaratan, dan biaya/tarif pelayanan.
3. Mengoptimalkan edukasi kepada pengguna layanan, khususnya bagi pelanggan baru, melalui penyampaian informasi yang lebih sederhana, informatif, dan mudah dipahami.
4. Meningkatkan aksesibilitas informasi layanan, termasuk terkait sistem, mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis layanan, serta penanganan pengaduan.
5. Menyediakan informasi sarana dan prasarana pada kanal pelayanan dan meningkatkan publikasi fasilitas pelayanan melalui media digital.
6. Menyediakan fasilitas desk berkala secara luring, khususnya bagi UMKM untuk membahas kendala yang dihadapi pada proses perizinan.

b. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan pencapaian target nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan sebesar 93,59, BBPOM di Serang menyusun rencana tindak lanjut terhadap unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah pada bulan September 2026, yaitu:

1. Meningkatkan publikasi informasi mengenai produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan melalui berbagai media dan kanal komunikasi, sehingga pelanggan dapat mengetahui jenis layanan, persyaratan, serta keluaran layanan yang tersedia secara lebih menyeluruh serta menyampaikan informasi kepada pelanggan dengan menggunakan bahasa yang sederhana, informatif, dan mudah dipahami, khususnya mengenai karakteristik dan tahapan masing-masing layanan agar terdapat

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

kesesuaian antara pemahaman pelanggan dengan layanan yang diberikan.

2. Meningkatkan penyampaian informasi mengenai sarana dan prasarana pelayanan melalui media informasi di area layanan maupun kanal digital, sehingga pelanggan mengetahui fasilitas yang tersedia dan dapat dimanfaatkan selama memperoleh layanan serta memastikan sarana dan prasarana tetap memenuhi standar pelayanan melalui pemeliharaan kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan fungsi fasilitas secara berkelanjutan serta melakukan perbaikan sesuai kebutuhan dan prioritas.
3. Meningkatkan informasi mengenai kebijakan biaya/tarif pelayanan dengan Memberikan penjelasan kepada pelanggan mengenai perbedaan antara biaya layanan BBPOM dan biaya pemenuhan persyaratan menjaga mutu sarana dan produk yang didaftarkan oleh pelanggan, sehingga pelanggan memperoleh pemahaman yang tepat mengenai komponen biaya yang diperlukan dalam proses pemenuhan persyaratan dan jaminan mutu serta keamanan produk.

Nilai IKM BBPOM di Serang pada bulan September 2026 sebesar 94,30 dan belum memenuhi target yang ditetapkan, yaitu sebesar 94,75. Belum tercapainya target tersebut dipengaruhi oleh masih adanya beberapa unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, khususnya pada Sarana dan Prasarana; produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan; persyaratan pelayanan, sistem/mekanisme/prosedur pelayanan dan Biaya/tarif pelayanan.

Meskipun demikian, seluruh unsur pelayanan secara umum masih berada pada kategori Sangat Baik. Oleh karena itu, BBPOM di Serang terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan, terutama melalui penguatan pemahaman masyarakat terhadap standar pelayanan dan ruang lingkup layanan yang diberikan. Perbaikan dilakukan melalui publikasi ulang Standar Pelayanan BBPOM di Serang yang memuat seluruh unsur pelayanan pada berbagai media dan kanal komunikasi, peningkatan kejelasan informasi pada titik layanan, serta optimalisasi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dan pelaku usaha terkait persyaratan, sistem pelayanan, biaya/tarif, serta produk dan jenis layanan yang diberikan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Selain itu, BBPOM di Serang juga terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penyediaan layanan yang ramah bagi kelompok rentan serta penguatan inovasi pelayanan publik, antara lain DIVA (Deteksi Instan Verifikasi Pangan Aman), Baperan (Bedah Peraturan Online), dan Badak Banten (Bantu DAmpingi pelaKu usaha BANten Tumbuh dan bErdaya saiNg). Melalui berbagai upaya tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di BBPOM di Serang dapat terus meningkat dan capaian nilai IKM pada periode berikutnya dapat memenuhi target yang telah ditetapkan.

Terhadap saran dan masukan yang diterima, akan dilakukan rencana tindak lanjut sebagai berikut:

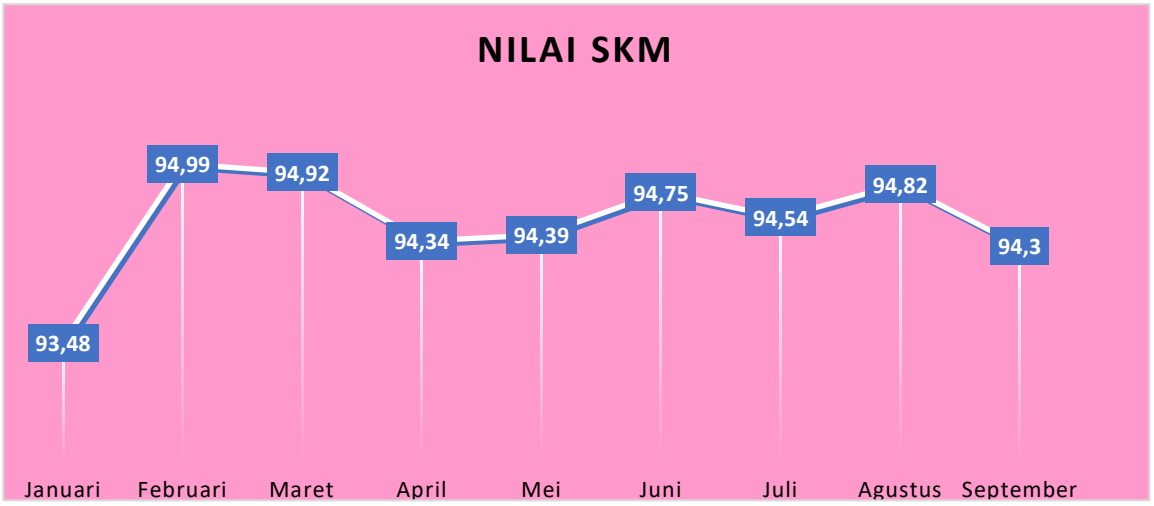
1. Terkait saran penerimaan mahasiswa untuk pelaksanaan PKPA, akan disampaikan apresiasi kepada pelanggan atas partisipasi aktif dalam memberikan saran bagi perbaikan pelayanan publik di BBPOM di Serang. BBPOM di Serang membuka kesempatan bagi mahasiswa untuk melaksanakan PKPA dengan memenuhi persyaratan dan ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan PKPA tersedia pada periode Februari sampai dengan November dan disesuaikan dengan ketersediaan kuota pada masing-masing periode. Informasi mengenai persyaratan, jadwal, dan tata cara pengajuan PKPA dapat diakses melalui SI KEMANG BBPOM di Serang pada tautan berikut: https://sikemangbbpomserang.my.canva.site/ .
2. Terkait saran pendampingan pemenuhan persyaratan sarana dan CPOTB, akan disampaikan apresiasi kepada pelanggan atas partisipasi aktif dalam memberikan saran bagi perbaikan pelayanan publik di BBPOM di Serang. BBPOM di Serang menyediakan layanan pendampingan melalui konsultasi secara langsung maupun daring serta inovasi Badak Banten untuk membantu dan membimbing pelaku usaha dalam memahami dan memenuhi persyaratan sarana serta CPOTB sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelanggan dapat memanfaatkan layanan tersebut untuk memperoleh informasi, konsultasi, dan pendampingan terkait pemenuhan persyaratan usaha.

4.3 Tren Nilai IKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Balai Besar POM di Serang pada periode bulan Januari 2026 hingga September 2026 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik nilai IKM periode Januari 2026 – September 2026, nmenunjukkan nilai yang relatif stabil pada rentang 93,48-94,99. Rentang ini masih memenuhi target dan berada pada kategori A (SANGAT BAIK), yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan cenderung konsisten dan tetap berada pada level yang sangat baik.

Penurunan tersebut relatif kecil dan dapat dipengaruhi oleh adanya variasi karakteristik responden, jenis layanan yang diterima, serta tingkat ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan pada periode pengukuran. Perbedaan pengalaman dan persepsi pelanggan terhadap aspek pelayanan yang diterima dapat menyebabkan fluktuasi nilai IKM dari bulan ke bulan. Meskipun demikian, capaian IKM masih menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat baik. Balai Besar POM di Serang berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan melalui peningkatan kualitas pelayanan serta tindak lanjut terhadap unsur pelayanan yang masih memperoleh nilai relatif rendah.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB V
PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik

Penilaian petugas pelayanan publik dihitung berdasarkan rata-rata dari unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana) pada kuisioner survei kepuasan masyarakat. Selain petugas pelayanan publik, dilakukan juga penilaian terhadap petugas penguji sampel PNBP dari substansi pengujian yang merupakan pendukung dari pelayanan PNBP. Penilaian petugas penguji sampel PNBP dihitung berdasarkan frekuensi menguji dan timeline pengujian. Data petugas pelayanan yang mendapatkan predikat terbaik bulan September tahun 2026 dapat dilihat pada tabel berikut :

Jenis Layanan	Nama Petugas Pelayanan Terbaik
PNBP	Diajeng Novanti
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Sri Kasianingsih
Sertifikasi	Irma Eprilia
Penguji PNBP	Sonya Etika

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB VI
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode bulan September 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Serang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 94,30.
2. Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur Persyaratan Pelayanan; Produk Spesifikasi Jenis Layanan; serta Sarana Prasarana.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Perilaku Petugas; Kompetensi Petugas; serta Penanganan Pengaduan.
4. Pada bulan September 2026, terdapat dua saran dan masukan dari pelanggan yang menjadi bahan evaluasi dan tindak lanjut dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di BBPOM di Serang. Selain itu, beberapa pelanggan juga memberikan apresiasi dan dukungan positif terhadap pelayanan yang diberikan.

Serang, 9 Oktober 2026
Ketua Tim Pelayanan Publik
Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang,

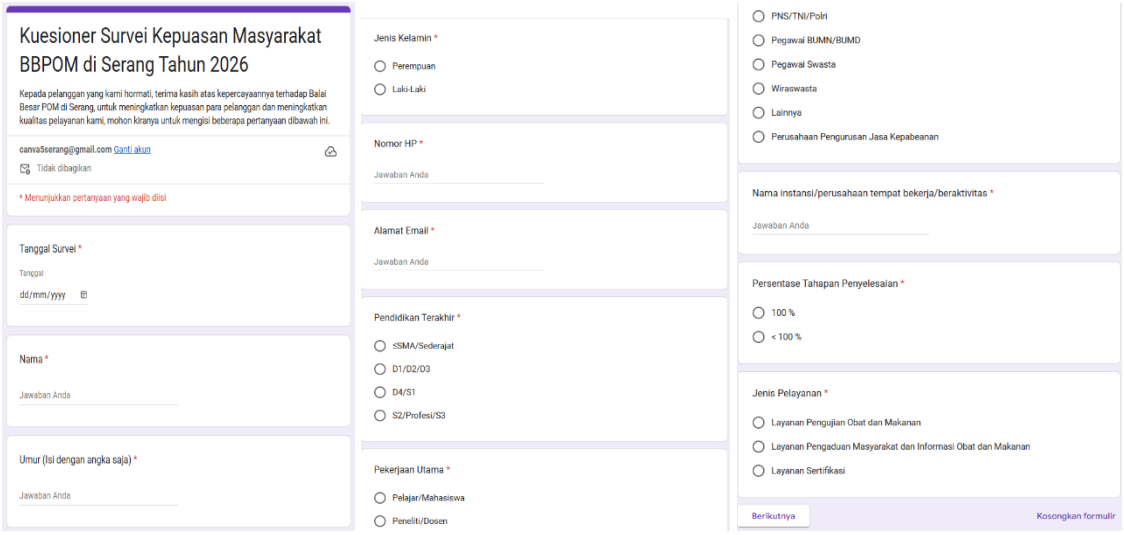


Mardiana Gustanti, S.Farm., Apt.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN

1. Kuesioner



2. Hasil Olah Data SKM

a. Layanan Pengujian Obat dan Makanan

Terlampir

b. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Terlampir

c. Layanan Sertifikasi

Terlampir

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

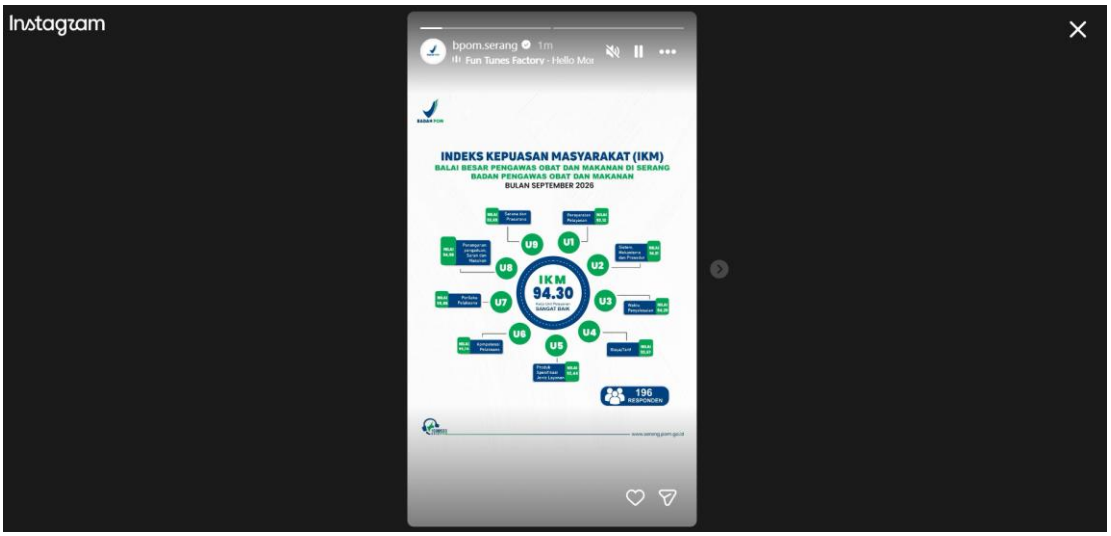
a. Publikasi Hasil SKM dan Petugas Pelayanan Publik Terbaik pada Subsite https://serang.pom.go.id/



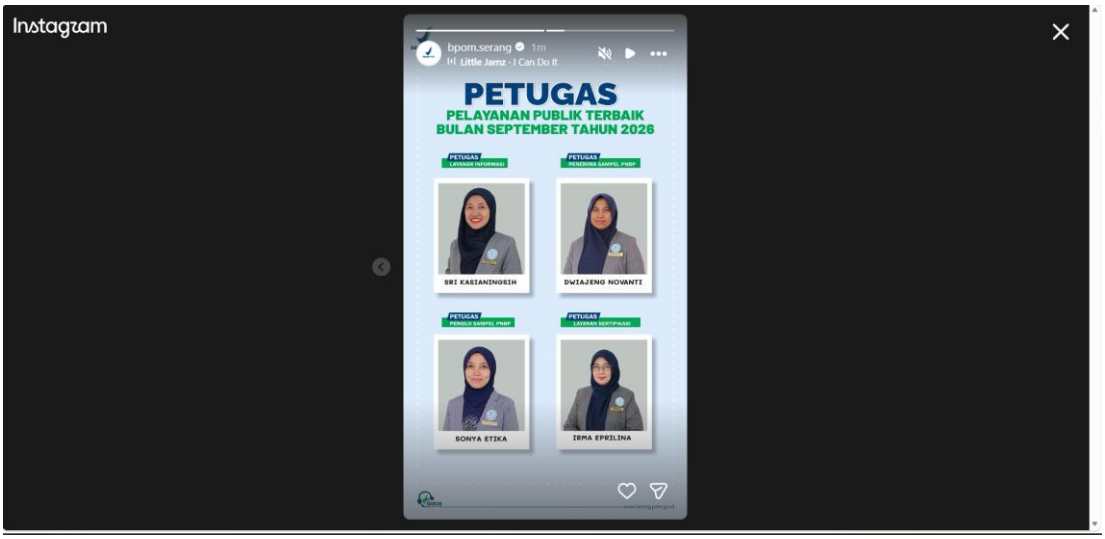
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

b. Publikasi Hasil SKM dan Petugas Pelayanan Publik Terbaik pada Media Sosial

(Link : https://www.instagram.com/stories/bpom.serang/4006069655156399031/)



(Link : https://www.instagram.com/stories/bpom.serang/4006070058136714519/)



4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Monev tindak lanjut selengkapnya dapat dilihat pada link :

https://bit.ly/MonevTLSKM2026

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Hasil Olah Data SKM Bulan September 2026

1. Layanan Pengujian Obat dan Makanan

   a. Data Responden

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
21/01/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
21/01/2026	[redacted]	26	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
02/02/2026	[redacted]	25	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
03/02/2026	[redacted]	50	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
23/09/1997	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
18/02/2026	[redacted]	27	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
30/03/2026	[redacted]	34	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
06/04/2026	[redacted]	37	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
14/04/2026	[redacted]	37	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
15/04/2026	[redacted]	40	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
11/02/2026	[redacted]	27	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
20/02/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
27/02/2026	[redacted]	33	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
27/02/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
10/03/2026	[redacted]	37	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
16/03/2026	[redacted]	30	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
17/03/2026	[redacted]	29	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
30/03/2026	[redacted]	29	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
23/04/2026	[redacted]	30	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
29/04/2026	[redacted]	29	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
07/05/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
12/05/2026	[redacted]	24	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
19/05/2026	[redacted]	29	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
25/05/2026	[redacted]	30	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
26/05/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
6/8/2026	[redacted]	39	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
6/10/2026	[redacted]	40	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
6/10/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
7/13/2026	[redacted]	25	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
7/15/2026	[redacted]	33	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
7/28/2026	[redacted]	39	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
8/11/2026	[redacted]	38	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
9/8/2026	mugni yapto	31	Laki-Laki	081906204508	mugniyapto15@gmail.com	D4/S1	PNS/TNI/Polri	polri	100 %
9/2/2026	Novani aditriono	40	Laki-Laki	0895622616064	coyadit905@gmail.com	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polsek pondok aren	100 %
9/2/2026	Asan	38	Laki-Laki	087773899593	-	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Sat resnarkoba	100 %
9/14/2026	toni erawan	40	Laki-Laki	087871020060	erawantoni@gmail.com	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	satresnarkoba polres cilegon	100 %
9/14/2026	Robby madya firdaus	29	Laki-Laki	081314342505	Robbymadya0509@gmail.com	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polres lebak	100 %
9/17/2026	Hermanto	38	Laki-Laki	089613206161	herman22ind@gmail.com	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Cilegon	100 %
9/23/1992	Danis	35 tahun	Laki-Laki	081931528183	daniswirahman37@gmail.com	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polda Banten	100 %

b. Data SKM

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Cukup
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Pertahankan
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sudah sangat baik
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Untuk saran tidak ada pelayan sangat cukup baik
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]															
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Lebih baik untuk ke depan
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	sudah sangat baik
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Pelayanan sangat baik dan memuaskan
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Cukup Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Tetap Semangat dan konsisten dalam pelaksanaan tugas
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sudah sangat baik
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Cukup Baik
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Cukup
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Cukup
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Tetap Semangat
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	Baik
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sukses
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sudah baik, pertahankan.
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Tidak ada

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sudah cukup baik
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sudah baik dan bagus
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat baik, pertahankan
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Pelayanan sudah bagus, pertahankan
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sudah sangat baik
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sudah bagus dan bisa lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Terimakasih atas pelayanan prima yang diberikan.
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	pelayananan bagus
Novia [redacted] adhi [redacted] ono Asih	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sukses selalu bpom
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
[redacted] toni eraw an	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	sudah baik terus tingkatkan agar lebih baik lagi
Robby [redacted] mady a [redacted] firdau s	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Cukup
[redacted] Hanni anto	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Pertahanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
Dania	Cukup Mudah	Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	Cukup Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	Cukup Sesuai	Cukup Setuju	Cukup Sesuai	Cukup

c. Hasil Olah Data SKM

Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

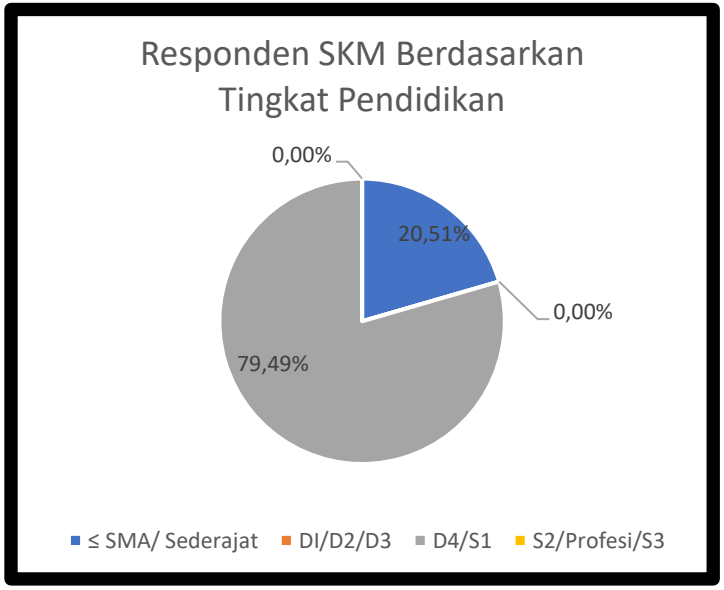
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
39	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

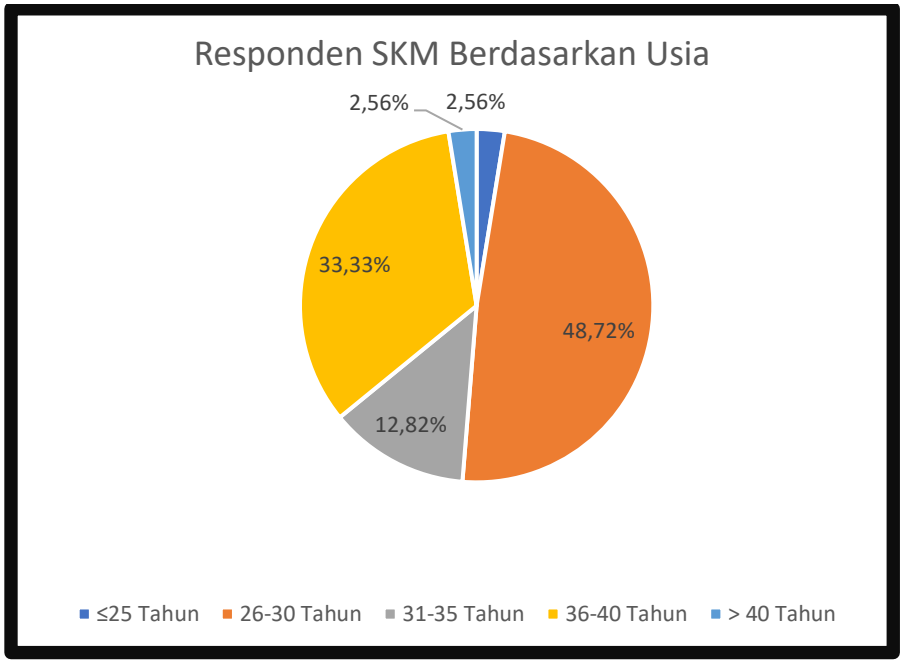
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

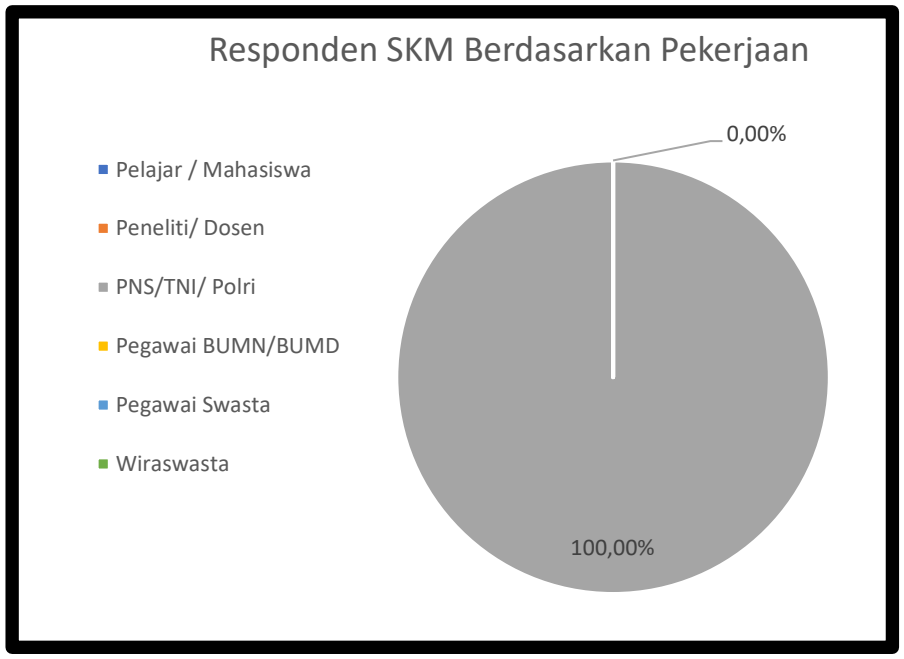
d. Grafik SKM





Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).





2. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

a. Data Responden

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
08/01/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
13/01/2026	[redacted]	40	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
20/01/2026	[redacted]	51	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
19/01/2026	[redacted]	37	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
28/01/2026	[redacted]	35	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
22/01/2026	[redacted]	38	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
19/01/2026	[redacted]	41	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Lainnya	[redacted]	100 %
21/01/2026	[redacted]	38	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
09/01/2026	[redacted]	30	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
29/01/2026	[redacted]	49	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
10/02/2026	[redacted]	39	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen	[redacted]	100 %
12/02/2026	[redacted]	35	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
04/02/2026	[redacted]	41	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
11/02/2026	[redacted]	57	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
25/02/2026	[redacted]	59	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
25/02/2026	[redacted]	26	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
06/03/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
17/03/2026	[redacted]	24	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
16/03/2026	[redacted]	42	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
01/04/2026	[redacted]	32	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
09/04/2026	[redacted]	64	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Lainnya	[redacted]	100 %
09/04/2026	[redacted]	39	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
13/04/2026	[redacted]	25	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
13/04/2026	[redacted]	49	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
08/04/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
06/04/2026	[redacted]	40	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
13/04/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
13/04/2026	[redacted]	50	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
13/04/2026	[redacted]	43	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
07/04/2026	[redacted]	39	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
16/04/2026	[redacted]	49	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
08/04/2026	[redacted]	27	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
11/04/2026	[redacted]	40	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
10/04/2026	[redacted]	27	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
10/04/2026	[redacted]	36	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
21/04/2026	[redacted]	48	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
14/04/2026	[redacted]	22	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	[redacted]	100 %
20/04/2026	[redacted]	30	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
30/04/2026	[redacted]	33	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
01/04/2026	[redacted]	35	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
06/04/2026	[redacted]	71	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
18/05/2026	[redacted]	41	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
18/05/2026	[redacted]	34	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Lainnya	[redacted]	100 %
21/05/2026	[redacted]	27	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
12/05/2026	[redacted]	24	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
18/05/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
05/05/2026	[redacted]	42	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
12/05/2026	[redacted]	44	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
20/05/2026	[redacted]	59	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
30/03/2026	[redacted]	34	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100 %
26/03/2026	[redacted]	28	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	-	100 %
13/01/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
05/05/1996	[redacted]	29	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	< 100 %
19/01/2026	[redacted]	55	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
20/01/2026	[redacted]	23	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Peneliti/Dosen	[redacted]	100 %
01/02/2026	[redacted]	27	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
26/01/2026	[redacted]	42	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
06/04/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
07/04/2026	[redacted]	41	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
08/04/2026	[redacted]	50	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
21/04/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
6/4/2026	[redacted]	47	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
6/4/2026	[redacted]	23	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	[redacted]	100 %
6/5/2026	[redacted]	33	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
6/5/2026	[redacted]	39	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
6/22/2026	[redacted]	25	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	[redacted]	100 %
6/22/2026	[redacted]	45	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
6/23/2026	[redacted]	20	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	[redacted]	100 %
7/1/2026	[redacted]	46	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
7/13/2026	[redacted]	55 th	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
7/22/2026	[redacted]	29	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
7/23/2026	[redacted]	52	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
7/23/2026	[redacted]	24	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	[redacted]	100 %
7/24/2026	[redacted]	32	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
7/24/2026	[redacted]	20	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	[redacted]	100 %
7/24/2026	[redacted]	20	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	[redacted]	100 %

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
7/27/2026	[redacted]	28	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
7/21/2026	[redacted]	57	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Lainnya	[redacted]	100 %
7/20/2026	[redacted]	40	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
7/6/2026	[redacted]	32	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
7/22/2026	[redacted]	58	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
7/28/2026	[redacted]	37	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Lainnya	[redacted]	100 %
7/29/2026	[redacted]	29	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
7/29/2026	[redacted]	38	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
7/28/2026	[redacted]	57	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
7/7/2026	[redacted]	42	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
8/3/2026	[redacted]	41	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
8/3/2026	[redacted]	36	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
8/19/2026	[redacted]	29	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Lainnya	[redacted]	100 %
8/28/2026	[redacted]	59	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen	[redacted]	100 %
9/2/2026	Eka	38	Perempuan	085264180042	-	D4/S1	Pegawai Swasta	PT.Sinar Lentera	100 %
9/9/2026	Fajar	37	Laki-Laki	0859106637026	siji.indonesia@gmail.com	D4/S1	Pegawai Swasta	CV SIJI Dharma Indonesia	100 %
9/8/2026	Isma Susilawati	48	Perempuan	0878067473117	ismasusilawati@gmail.com	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	SMK 1 Kota Serang	100 %
9/18/2026	Bejo Utomo	50	Laki-Laki	081911138077	bejoutm@gmail.com	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	PT. Refatia Rizkya Mulia	100 %

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
9/22/2026	Vinda Maharani	37	Perempuan	085231635353	vinda.maharani@unisba.ac.id	S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen	Universitas Islam Bandung	100 %
9/25/2026	Zalfa zahiya	28	Perempuan	+62 896-1633-1420	Blum ada	D4/S1	Lainnya	Tdk ada	100 %
9/28/2026	Elang	44	Laki-Laki	085693929391	elangbratasena	D4/S1	Wiraswasta	-	100 %
9/29/2026	Idad abdul basyar	31	Laki-Laki	083821782918	Nenengsayati12@gmail.com	D1/D2/D3	Wiraswasta	Afiyah center	100 %

b. Data SKM

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Bagus
	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	Cukup Sesuai	Setuju	Cukup Sesuai	Untuk penerbitan produk yang dimohonkan prosesnya bisa dipermudah dan dipercepat
	Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	Setuju	Cukup Baik	Lengkap	Cukup Sesuai	Cukup Setuju	Sesuai	Bisa tatap muka untuk layanan pendampingan
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sesuai	Kedepanya semoga semakin lebih baik, jika bisa bpom menyediakan lab uji untuk umkm yg komersial
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Ok. Semoga nanti ada bimtek terkait OT dan Kosmetik
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Pelayanan harus terus baik
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Tidak ada saran, semua sudah bagus dan sesuai
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Pelayanan dan informasi yang diberikan sudah bagus, dipertahankan
	Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Cukup baik dalam menjelaskan pemecahan masalah dalam perusahaan saya
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat sangat sangat memuaskan penerimaan dan pelayanan dari petugas. Trims
	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Tidak ada, pelayanan sangat nyaman dan bagus
	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	_
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	jawaban sangat jelas dan mudah dimengerti
	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	Cukup Sesuai	Cukup Setuju	Cukup Sesuai	semua sudah cukup bagus dan cukup jelas
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Good
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Tidak ada karena overall semua sangat baik.
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	-
	Cukup Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Cukup Sesuai	Setuju	Sesuai	-
	Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sudah cukup baik. terus konsisten dalam membimbing pelaku usaha dlm kepatuhan regulasi, terutama pelaku usaha Mikro / UMKM yg sedang berkembang.
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Tetap jaga integritas..
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Sangat memuaskan
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Cukup Sesuai	Semua baik
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	sangat baik pelayanannya
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	Masukan untuk BBPOM lainnya semoga bisa fast respon seperti yang di Serang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]	Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	tidak ada
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Tetap dijaga untuk pelayanan yang baik dan komunikasi yang baik juga
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
	Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	sudah baik dan pertahankan dan tingkat terus pelayanannya
	Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	WAktu evaluasi jika memungkinkan lebih cepat
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	bagus
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	tetap pertahankan pelayanan yang baik ini
	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Terus tingkatkan dan terus semangat dalam memberikan penjelasan dan tata cara sertifikasi
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sangat Mudah
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sangat Mudah
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sangat Mudah
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Mudah
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Mudah
	Sangat Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sangat Mudah
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Mudah
	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	Mudah
	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	sangat membantu
	Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Cukup Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Cukup Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Cukup baik smoga tambah baik
	Mudah	Mudah	Sesuai	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Cukup Sesuai	Pelayanan nya oke
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sudah baik. Pertahankan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	Sangat keren, semogaa bisa magang di BBPOM
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Tidak ada
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Terimakasih atas layanannya
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sudah cukup baik. Terima kasih
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Memuaskan
[redacted]	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	terima kasih, layanan sudah cukup baik
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	sangat baik. terimakasih
[redacted]	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	SIMPLIFIKASI ALUR REGULASI IZIN EDAR UMKM TERUTAMA MENENGAH KE BAWAH
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	-
[redacted]	Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	-
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Tetap memberi pelanan kepada masyarakat terutama UMKM atau PMDM supaya cepat mendapatkan izin yg di butuhkan
[redacted]	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted] Eka	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Untuk konsul dan informasi yang diberikan sangat dimengerti dan dipahami dengan baik
[redacted] Fajar	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Good
[redacted] Isma Susiawati	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
[redacted] Bejo Utomo	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Cukup Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
[redacted] Vinda Mahrani	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	Cukup Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Semoga BBPOM serang bersedia menerima mahasiswa PKPA
[redacted] Zafa zahly a	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Cukup Setuju	Cukup Sesuai	Sdh cukup
[redacted] Elang	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	bagus
[redacted] Idad abdul basyar	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Saya berharap BBPOM dapat memberikan pendampingan dan kemudahan bagi usaha mikro yang memiliki keterbatasan modal dalam memenuhi persyaratan sarana dan CPOTB secara bertahap. Kami memahami bahwa mutu, keamanan, kualitas, dan stabilitas produk wajib dijaga. Namun, bagi usaha mikro yang baru berkembang, pemenuhan seluruh persyaratan sarana sekaligus masih cukup berat dari sisi biaya. Kami berharap adanya mekanisme pembinaan yang lebih sederhana dan proporsional sesuai skala usaha, sehingga peningkatan sarana dapat dilakukan secara bertahap tanpa mengurangi standar mutu dan keamanan. Kami

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]															juga berharap adanya informasi atau akses program bantuan pembiayaan/modal pemerintah untuk membantu UMKM memenuhi persyaratan tersebut.

c. Hasil Olah Data SKM

Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
3	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5
4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
8	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5
18	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	5

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
21	4	4	5	5	6	5	5	6	6	5	6
22	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6
29	6	5	6	5	6	5	5	6	6	6	5
30	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
33	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
35	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
36	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5
37	4	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5
38	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
41	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
42	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	6
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
45	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5
46	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

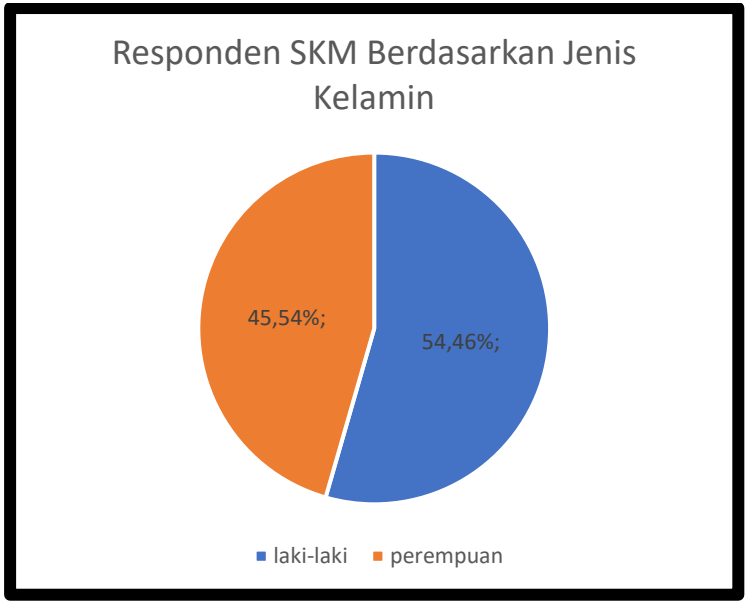
Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
49	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
50	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
51	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
52	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
54	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
57	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
58	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
59	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
60	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
61	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
62	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5
63	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5
64	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6
65	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
66	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5
67	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
69	5	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5
70	5	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5
71	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
72	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
73	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
76	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

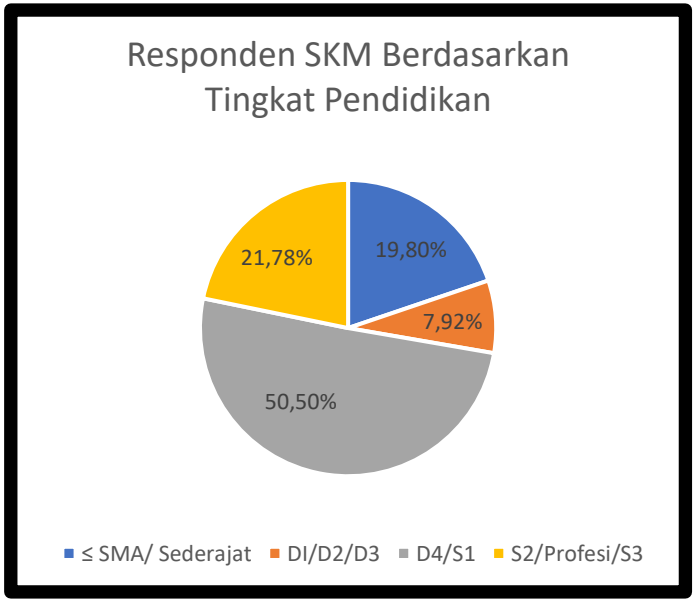
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

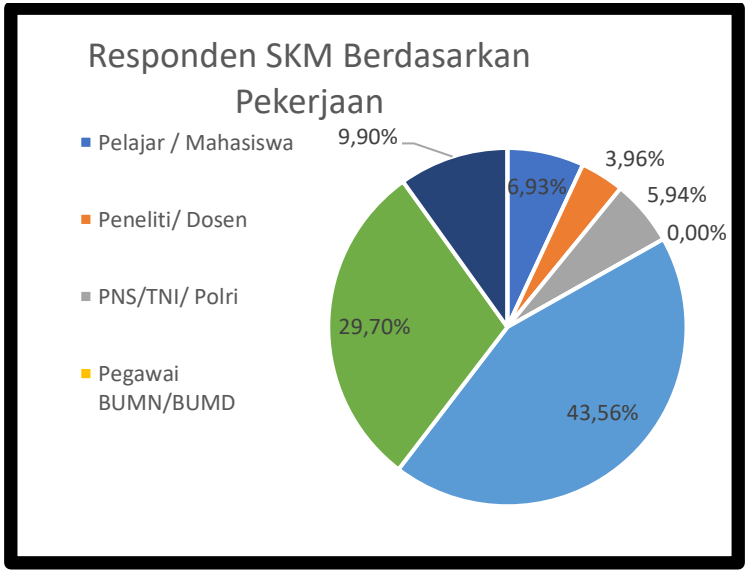
Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
77	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5
78	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
81	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
82	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
83	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
84	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	5
85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
86	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5
87	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
88	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5
89	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6
92	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
93	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5
94	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
95	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5
96	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
97	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4
98	3	5	6	6	6	4	4	4	4	6	5
99	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6

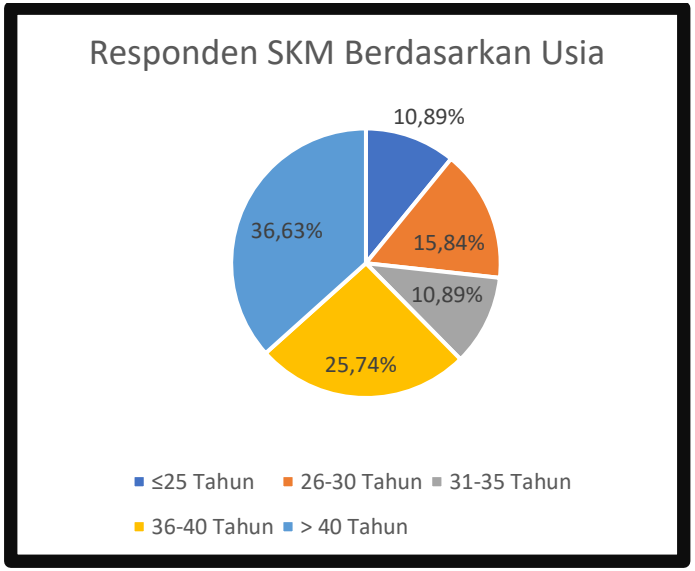
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

d. Grafik SKM









Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. Layanan Sertifikasi

a. Data Responden

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
20/01/2026	[redacted]	35	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
06/01/2026	[redacted]	53	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
09/02/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
24/02/2026	[redacted]	32	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
24/02/2026	[redacted]	31	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
23/02/2026	[redacted]	44	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
03/03/2026	[redacted]	19	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	[redacted]	100 %
26/02/2026	[redacted]	29	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
02/04/2026	[redacted]	53	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
08/04/2026	[redacted]	50	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
10/04/2026	[redacted]	24	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
10/04/2026	[redacted]	38	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
16/04/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
08/04/2026	[redacted]	30	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
13/04/2026	[redacted]	50	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
14/04/2026	[redacted]	25	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
04/05/2026	[redacted]	63	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	< 100 %

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
04/05/2026	[redacted]	25	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	< 100 %
04/05/2026	[redacted]	42	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	< 100 %
21/04/2026	[redacted]	42	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
21/05/2026	[redacted]	43	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Lainnya	[redacted]	< 100 %
06/05/2026	[redacted]	56	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
21/05/2026	[redacted]	51	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
21/05/2026	[redacted]	36	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
22/05/2026	[redacted]	51	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
22/05/2026	[redacted]	30	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	< 100 %
21/05/2026	[redacted]	43	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	< 100 %
21/05/2026	[redacted]	25	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
6/11/2026	[redacted]	43	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
6/11/2026	[redacted]	49	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
6/12/2026	[redacted]	51	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
6/15/2026	[redacted]	27	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
6/17/2026	[redacted]	39	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
6/17/2026	[redacted]	63	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
6/17/2026	[redacted]	63	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
6/18/2026	[redacted]	25	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
6/22/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
6/11/2026	[redacted]	25	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
7/1/2026	[redacted]	25	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
6/30/2026	[redacted]	40	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
7/13/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	< 100 %
7/21/2026	[redacted]	29	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
7/28/2026	[redacted]	29	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	< 100 %
8/19/2026	[redacted]	29	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Lainnya	[redacted]	100 %
7/27/2026	[redacted]	57	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
8/10/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
8/19/2026	[redacted]	29	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Lainnya	[redacted]	100 %
8/10/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
8/20/2026	[redacted]	44	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Peneliti/Dosen	[redacted]	100 %
8/31/2026	[redacted]	30	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
8/31/2026	[redacted]	31	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Lainnya	[redacted]	100 %
8/31/2026	[redacted]	36	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
8/31/2026	[redacted]	48	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Lainnya	[redacted]	100 %
8/31/2026	[redacted]	42	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
8/31/2026	[redacted]	44	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
8/31/2026	[redacted]	52	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
9/3/2026	Rizki A	38	Laki-Laki	081372131960	rizky.moveit@gmail.com	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	PBF PT Agun Nusantara	100 %
9/22/2026	Syahrul Fajri	25	Laki-Laki	085697018347	syahrulfajri706@gmail.com	D4/S1	Pegawai Swasta	PT. Alluna Nature	100 %
9/22/2026	Heru Saoping	30	Laki-Laki	085212444666	herusaoping@gmail.com	D4/S1	Wiraswasta	PT. Griya Tempe Nusantara Baru	100 %

b. Data SKM

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]	Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sudah bagus dan helpful
[redacted]	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Cukup Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sinkronisasi regulasi dengan media layanan secara online harus selalu di up date untuk lebih mengefisiensikan waktu.
[redacted]	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sesuai	Terus tingkatkan kembali

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]	Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Pelayanan sudah cepat dan cukup baik, terima kasih
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	Sudah sesuai
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Sesuai	Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	Cukup Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	Cukup Sesuai	Setuju	Sesuai	cukup
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Cukup Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Untuk pelayan bagus sesuai
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	Sangat sesuai dengan yg saya harapkan,mulai dari pelayanan hingga penjelasannya sangat membantu
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sudah Bagus, Pertahankan
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	Pelayanan sangat baik dan tetap ditingkatkan
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Pelayanan sangat baik dan jelas, terima kasih
	Cukup Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Cukup Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kami sangat terbantu dalam memenuhi izin usaha di BBPOM Serang ini, pelayanannya sudah bagus, tetap pertahankan! semoga izin untuk CDOB bisa selalu terbantu dalam periode perizinan selanjutnya, terima kasih.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Sangat Jelas	Cukup Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Cukup Setuju	Sangat Sesuai	Diberikan kembali terkait kewajiban untuk laporan yang diwajibkan oleh pelaku usaha
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sementara belum ada masukan
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
	Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	Cukup Setuju	Cukup Baik	Kurang Lengkap	Cukup Sesuai	Cukup Setuju	Cukup Sesuai	SUDAH CUKUP
	Cukup Mudah	Kurang Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Pengisian form untuk persyaratan dokumen terlalu banyak, mungkin bisa lebih diringkas
	Cukup Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Cukup Memadai	Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Cukup Sesuai	KI boleh harus lebih banyak dalam mengadakan bimtek terhadap para pelaku UMKM
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	.
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sudah cukup bagus
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat membantu
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sesuai	-
	Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	Tetap semangat Tetap bersikap jujur dan adil
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Mudah	Mudah	Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Tidak ada saran dan masukan karena sudah baik sekali
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Mudah	Mudah	Sesuai	Yang sudah bimtek cppob dan belum selesai pengerjaannya dan adanya kendala spt atau lainnya mohon

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]															kiranya bisa diakomodir dan dijadwalkan disuruh datang ke bpom lagi... Biar bisa bareng bareng dengan teman UMKM lainnya dan proses sertifikasi atau merk dagang segera bisa diajukan ke pusat. Trimakasih sebelumnya.
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Mudah	Mudah	Sesuai	terima kasih bimbingannya
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Very Good
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Usul kalau bisa uji lab produk bisa di bpom Serang
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Mudah	Mudah	Sesuai	Usul untuk uji lab produk bisa dilakukan di bpom Serang
	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Tetap semangat dan sehat selalu
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Tetap semangat dan sehat selalu
	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
	Cukup Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Kami PT Ingin Food Indonesia Sangat puas dengan pelayanan BPOM Serang, dan menurut kami pihak BPOM Selalu memberikan pelayanan terbaik
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Cukup Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
[redacted]	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Tetap dipertahankan pelayanan yang baik
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Tetap dipertahankan pelayanan yang baik
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
Rizki A	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	sudah baik
Syahrul Fajr	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	tetap semangat dan sehat selalu
Heru Saepul	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	bagus

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

c. Hasil Olah Data SKM

Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	4
3	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5
4	5	6	6	5	4	6	5	6	6	6	5
5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6
8	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5
9	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	4
11	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	4	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5
16	4	4	5	5	4	6	4	6	6	6	5
17	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	6
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	6	6	6	5	5	6	6	6	5
20	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
21	4	3	5	5	5	5	5	6	6	6	6
22	4	5	5	6	4	4	5	4	5	4	4
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

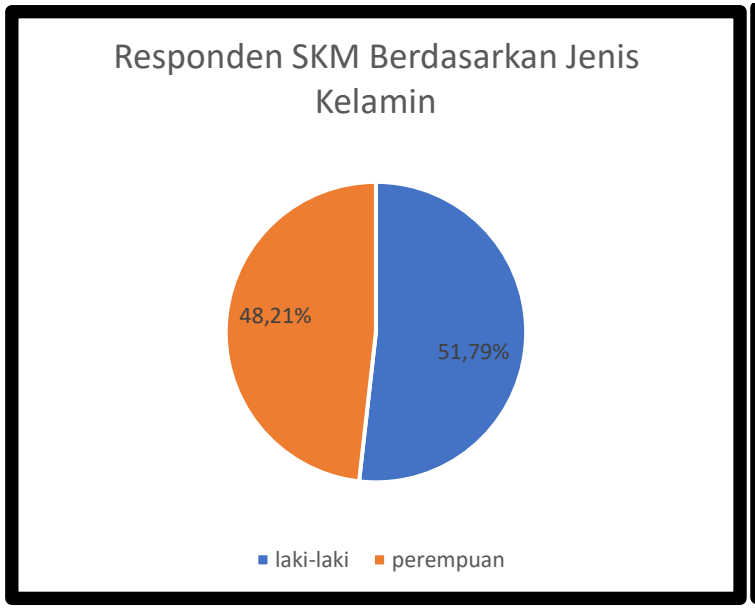
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

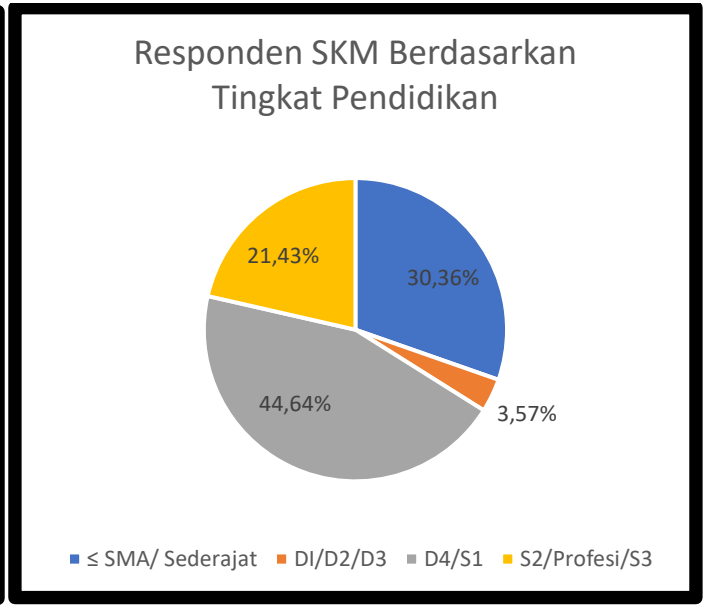
Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
27	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6
28	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
35	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5
36	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
39	4	4	5	5	6	5	5	6	5	5	5
40	4	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
41	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
42	6	6	6	4	5	6	5	6	6	6	6
43	6	6	6	4	5	6	5	6	6	6	6
44	5	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	6	4	5	6	6	6	6
50	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
51	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
52	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

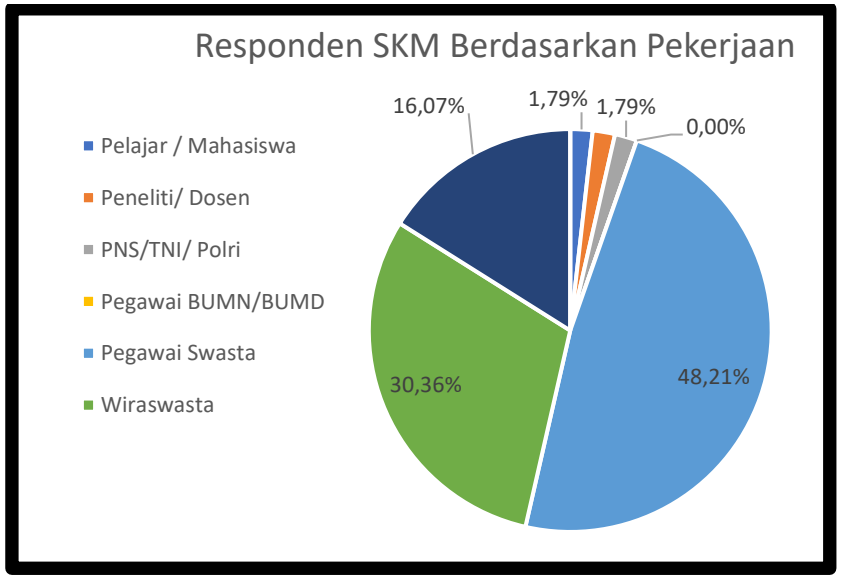
Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

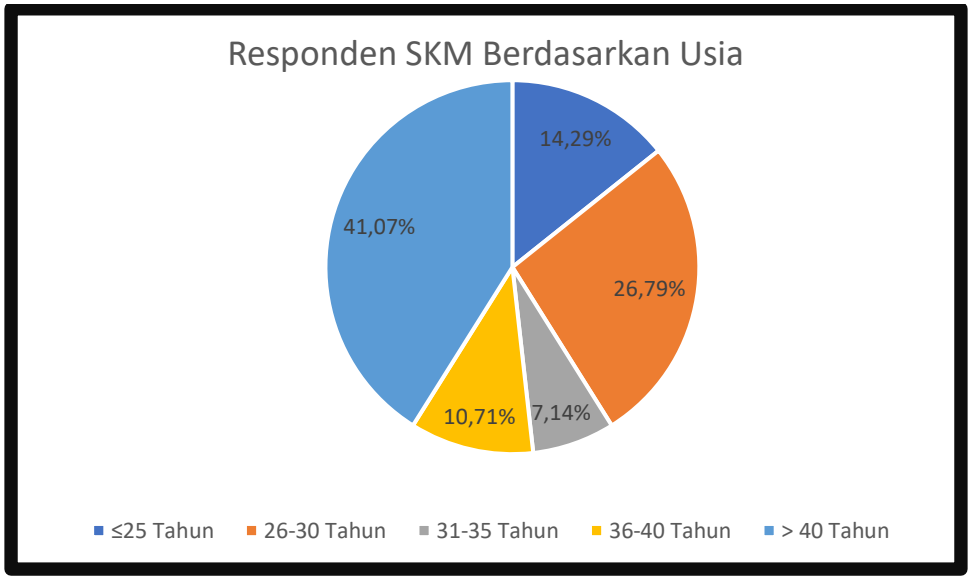
d. Grafik SKM





Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).





Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).