BADAN POM
BALAI BESAR POM
DI SERANG

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BULAN FEBRUARI TAHUN 2025



1500533
HALOBPOM

bpom.serang

bpom.serang

Balai Besar POM di Serang

bpom_serang@pom.go.id

0811-1372-225



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI……..2
BAB I PENDAHULUAN 3
1.1 Latar Belakang 3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4
1.3 Maksud dan Tujuan 4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 6
2.1 Pelaksana SKM 6
2.2 Metode Pengumpulan Data 6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 7
2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai SKM 7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 9
3.1 Jumlah Responden SKM 9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... 11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM 13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 13
4.2 Rencana Tindak Lanjut 14
4.3 Tren Nilai IKM 16
BAB V PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK 18
5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik 18
BAB VI KESIMPULAN 19
LAMPIRAN 20
1. Kuesioner 20
2. Hasil Olah Data SKM 20
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 21
4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 22

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

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan

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

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

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM di Serang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
e. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak

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

lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
g. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Februari tahun 2025 yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Serang dilaksanakan terhadap layanan pemberian informasi dan pengaduan, serta layanan pengujian. Data Merupakan Akumulasi dari bulan Januari – Februari 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan kuesioner elektronik melalui https://bit.ly/SKMBBPOMdiSerang2025 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 Balai Besar POM di Serang yaitu :

a. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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 informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
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.

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

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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

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/SKMBBPOMdiSerang2025 untuk pelanggan yang dilayani melalui *hotline* baik pada jam kerja maupun di luar jam kerja. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan di Bulan Februari 2025 terhitung tanggal 2 Januari hingga tanggal 28 Februari 2025.

2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai SKM

Jumlah responden dan target nilai SKM Mandiri BBPOM di Serang ditetapkan berdasarkan jumlah rata-rata responden yang berasal dari wilayah Kota Serang, Kabupaten Serang, Kota Cilegon, Kabupaten Pandeglang dan Kabupaten Lebak, serta nilai SKM BBPOM di Serang Tahun 2025. Target nilai SKM dan jumlah Responden SKM BBPOM di Serang Tahun 2025 :

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

	Target												
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Tahunan
Nilai SKM	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	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	42
Jumlah Responden Layanan Informasi dan Pengaduan	16	16	17	17	17	17	17	17	17	17	17	16	201
Jumlah Responden Layanan Sertifikasi	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	53

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

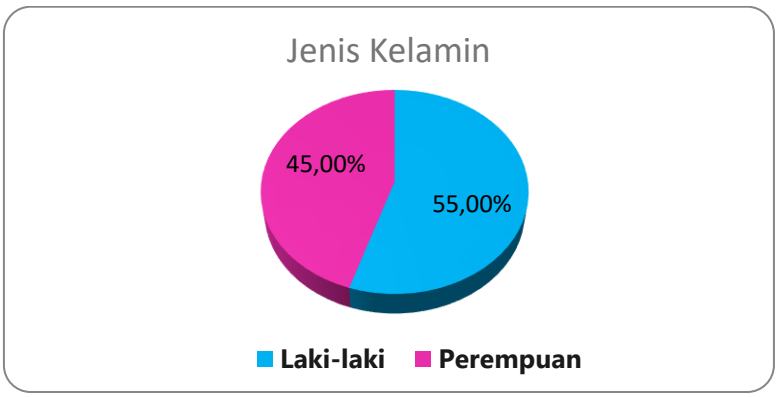
BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

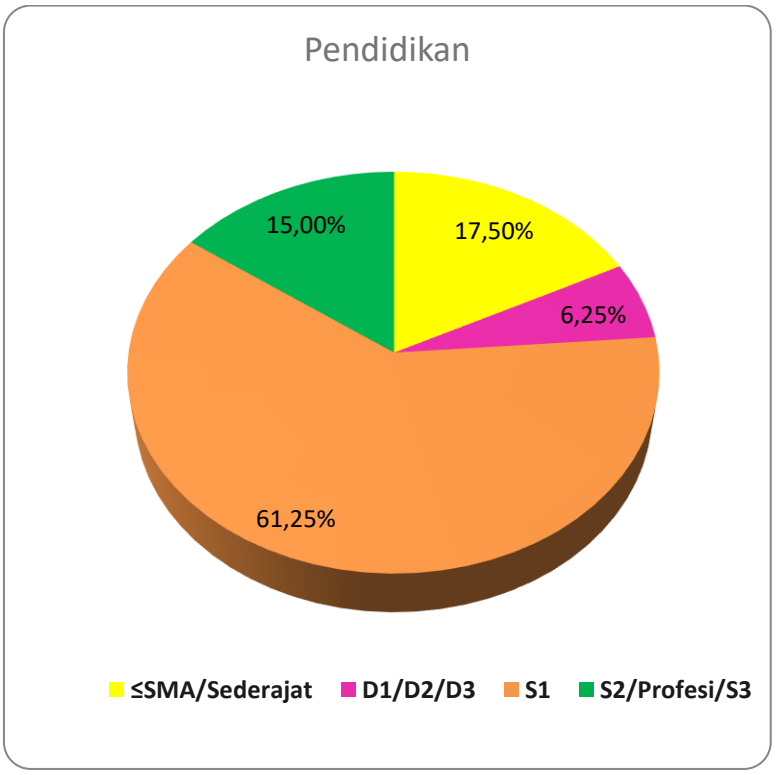
3.1 Jumlah Responden SKM

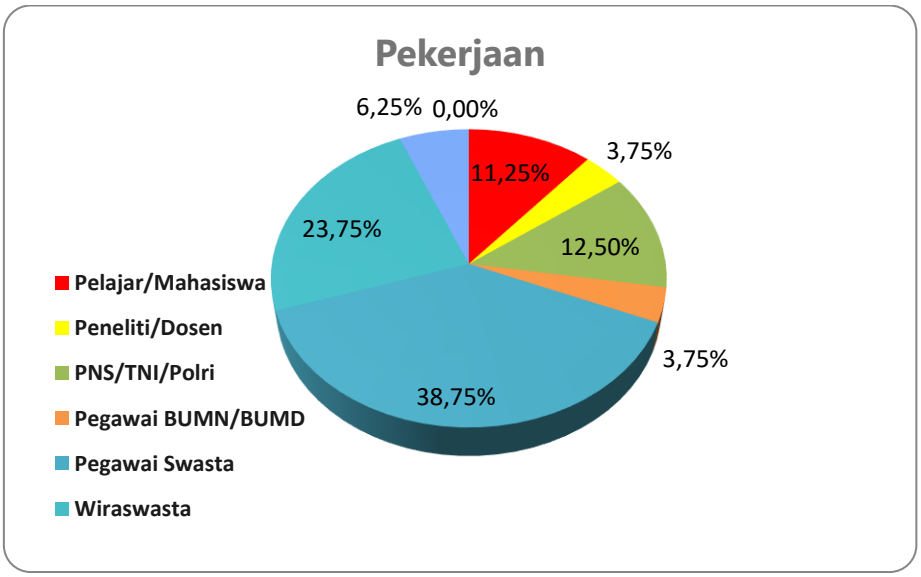
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 9 orang responden penerima layanan sampel PNBP, 48 orang responden penerima layanan informasi dan 23 orang responden penerima layanan sertifikasi dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Layanan Pengujian / PNBP	Layanan Informasi / Pengaduan	Layanan Sertifikasi	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	9	22	13	44	55,00
		Perempuan	0	26	10	36	45,00
2	Pendidikan	≤ SMA/ Sederajat	1	7	6	14	17,50
		DI/D2/D3	0	4	1	5	6,25
		D4/S1	8	30	11	49	61,25
		S2/Profesi/S3	0	7	5	12	15,00
3	Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	0	4	5	9	11,25
		Peneliti/ Dosen	0	3	0	3	3,75
		PNS/TNI/ Polri	9	1	0	10	12,50
		Pegawai BUMN/BUMD	0	0	3	3	3,75
		Pegawai Swasta	0	23	8	31	38,75
		Wiraswasta	0	16	3	19	23,75
		Lainnya	0	1	4	5	6,25
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0	0	0	0
4	USIA	≤25 Tahun	1	9	5	15	18,75
		26-30 Tahun	5	8	4	17	21,25
		31-35 Tahun	1	10	5	16	20,00
		36-40 Tahun	1	11	2	14	17,50
		> 40 Tahun	1	10	7	18	22,50

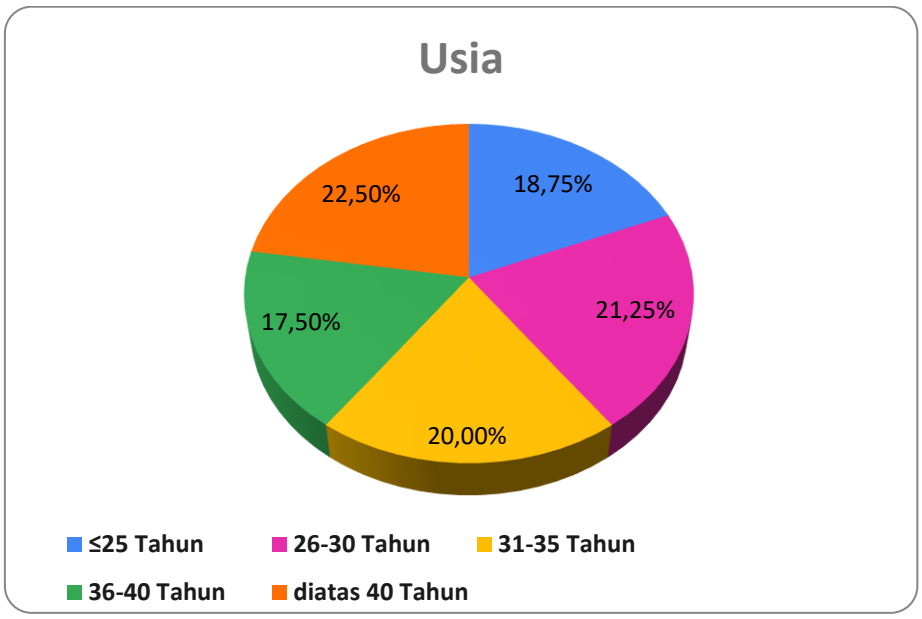
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara







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



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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pelayanan PNBP	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**100.00**
Permintaan Informasi dan Pengaduan	90.28	92.01	93.63	93.06	93.06	95.83	96.18	94.79	93.40	**93.58**
Permintaan Layanan Sertifikasi	92.03	92.03	95.89	95.65	93.48	96.38	96.38	96.38	92.75	**94,55**
Rata-rata	94.10	94.68	96.51	96.24	95.51	97.40	97.52	97.06	95.39	**96,04**

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

b. Nilai SKM per unsur

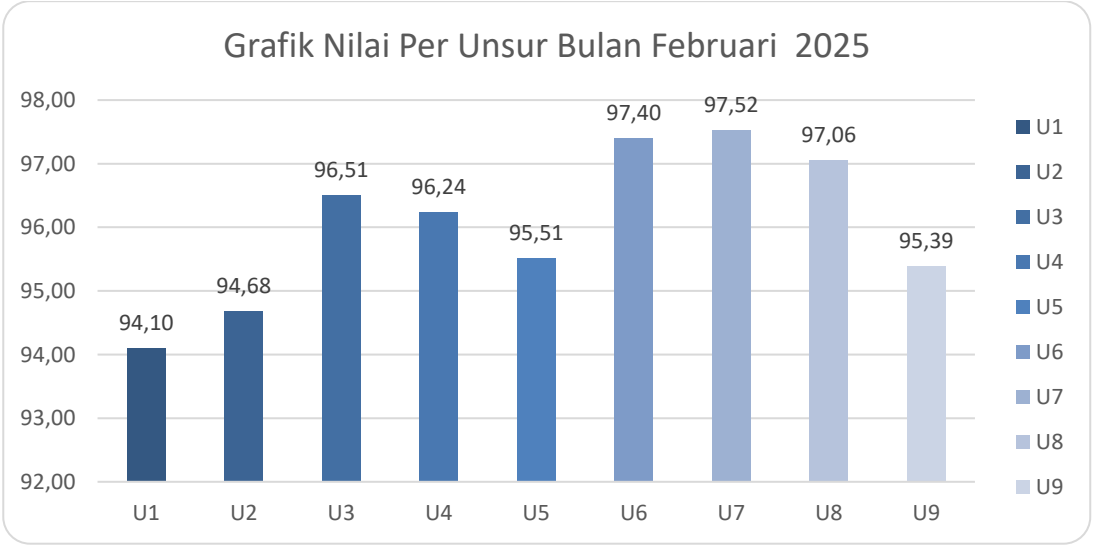
Uraian	Nilai Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	94.10	94.68	96.51	96.24	95.51	97.40	97.52	97.06	95.39
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**96.04 (A atau Sangat Baik)**								

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

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

a. Nilai SKM bulan Februari 2025 tiga terendah pada unsur:
   1. Persyaratan dengan nilai (U1) yaitu 94.10;
   2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U2) dengan nilai yaitu 94.68; dan
   3. Sarana dan Prasana (U9) dengan nilai yaitu 95.39.
b. Nilai SKM bulan Februari 2025 tertinggi pada unsur Perilaku Pelaksana (U7) yaitu 97.52.

Skala perhitungan survei adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survei yang masuk selama bulan Februari 2025, tidak satupun responden memberikan nilai 0-2. Selain penilaian berupa skala, juga dilakukan penilaian melalui saran/kritik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh 1 (satu) saran dan kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu lebih ditingkatkan kembali pelayanan dan informasinya (Wahyu Ratnonugroho Ts, PT Krakatau Daya Tirta).

Beberapa aspek positif juga diberikan responden, diantaranya :

a. Sangat membantu.
b. All good.
c. Sudah cukup baik.
d. Pelayanan sudah sangat baik, tinggal dipertahankan.
e. Pelayaan selalu terdepan.
f. Pelayanan yang diberikan sudah jelas dan informatif sehingga dapat dipahami.
g. Semoga yang baik dipertahankan dan yang kurang baik selalu diperbaiki. Tetapi pada saat berkunjung dan konsultasi semuanya sangat baik.
h. Oke.
i. Jaga terus pelayanan yang sudah sangat baik ini.

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

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.

Tindak lanjut tiga unsur terendah

1. Nilai terendah pertama terletak pada Persyaratan dengan nilai 94.10. Penyebab rendahnya unsur tersebut adalah kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai persyaratan pelayanan serta rendahnya literasi akses persyaratan secara online. Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah melakukan sosialisasi ulang persyaratan layanan sesuai dengan jenis layanan melalui berbagai media, seperti media sosial Instagram berupa video standar pelayanan.
2. Nilai terendah kedua adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 94.68. Penyebab rendahnya unsur tersebut adalah kurangnya pemahaman konsumen mengenai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan di BBPOM Serang. Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah melakukan sosialisasi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sesuai dengan jenis layanan melalui berbagai media, seperti media sosial Instagram berupa video standar pelayanan.
3. Nilai terendah ketiga adalah Sarana dan Prasarana dengan nilai 95.39. BBPOM di Serang terus berupaya meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan publik bagi masyarakat. Sarana dan prasarana terus ditinggkatkan agar pelayanan dapat diakses oleh seluruh masyarakat termasuk kelompok rentan.

Tindak Lanjut atas Masukan Saran dan Kritik

Berdasarkan rekapitulasi saran dan kritik konsumen, terdapat beberapa saran dan kritik untuk peningkatan pelayanan publik. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan Balai Besar POM di Serang. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM sebagai berikut :

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

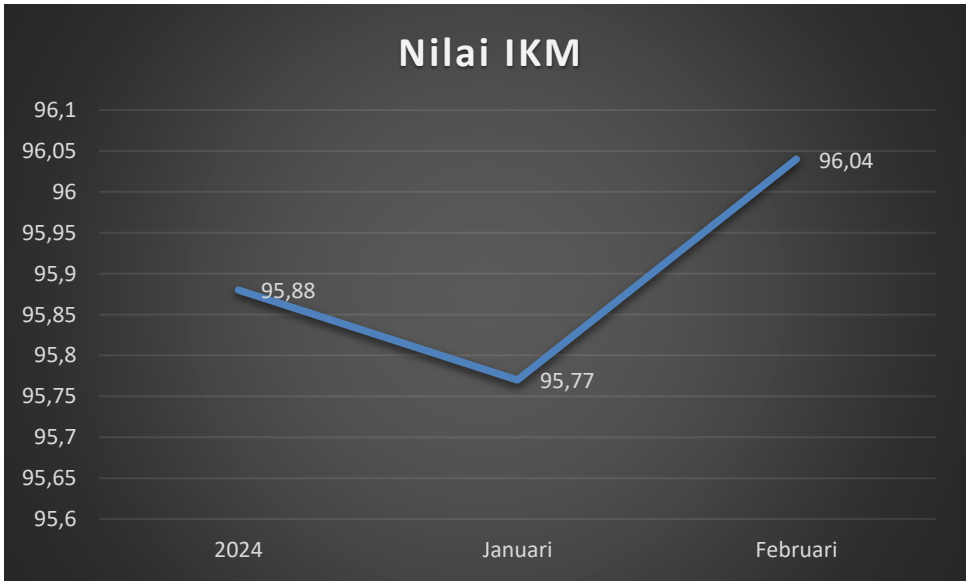
No	Saran dan Kritik	Tindak Lanjut	PIC
1	Lebih ditingkatkan kembali pelayanan dan informasinya	Pelanggan akan dikonfirmasi terkait peningkatan pelayanan dan informasi yang diharapkan oleh pelangan. Pelanggan telah dikonfirmasi pada tanggal 20 Februari 2025 terkait masukan dan pelanggan memberikan respon "mohon dapat dipermudah proses penerbitan NIEnya". Petugas menginformasikan terkait fasilitas pendampingan proses pengajuan izin edar melalui program Pendampingan Badak Banten. Layanan pendampingan dapat diakses melalui link linktr.ee/Bpomserang , kemudian dapat dipilih layanan Pendampingan Badak Banten. Terhadap informasi tersebut, pelanggan telah didaftarkan oleh Fungsi Sertifikasi untuk konsultasi online dengan Registrasi Pangan Olahan dan sedang menunggu jdwal. Catatan : Pelanggan berkonsultasi pada tanggal 11 Februari 2025 secara terkait tata cara pendaftaran izin edar di ereg-rba untuk produk maklon, dan mengalami kendala	Fungsi Infokom

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

No	Saran dan Kritik	Tindak Lanjut	PIC
		terkait inputan produsen yang tidak muncul. Untuk inputan produsen dan tidak muncul untuk ditambahkan terlebih dahulu data pabriknya dan untuk mengupoad persyaratan.	

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 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 2025 hingga bulan Februari 2025 dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai kepuasan penerima layanan mengalami kenaikan pada periode Februari 2025 dibandingkan dengan tahun 2024. Capain nilai IKM bulan Jaruari-Februari 2025 BBPOM di Serang

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

menunjukkan pada range 95,77 – 96,04. Keseluruhan nilai setiap bulannya menunjukkan kinerja unit pelayanan **”sangat baik”**. Capaian bulan Februari 2025 merupakan capaian tertinggi pada periode ini yaitu 96.04.

Balai Besar POM di Serang berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan demi peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

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

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 Februari tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut :

Bulan	Jenis Layanan	Nama Petugas Pelayanan Terbaik
Mei	PNBP	Dewi Puspitasari
	Informasi dan Pengaduan	Renny Permatasari
	Sertifikasi	Dianing Pratiwi
	Penguji PNBP	Vira Febryawati

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

BAB VI
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode bulan Februari 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Serang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM sebesar 96,04.
2. Unsur pelayanan terendah yang menjadi prioritas perbaikan meliputi:
   a. Persyaratan
   b. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
   c. Sarana dan Prasarana
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana.
4. Seluruah masukan pelanggan telah ditindaklanjuti.

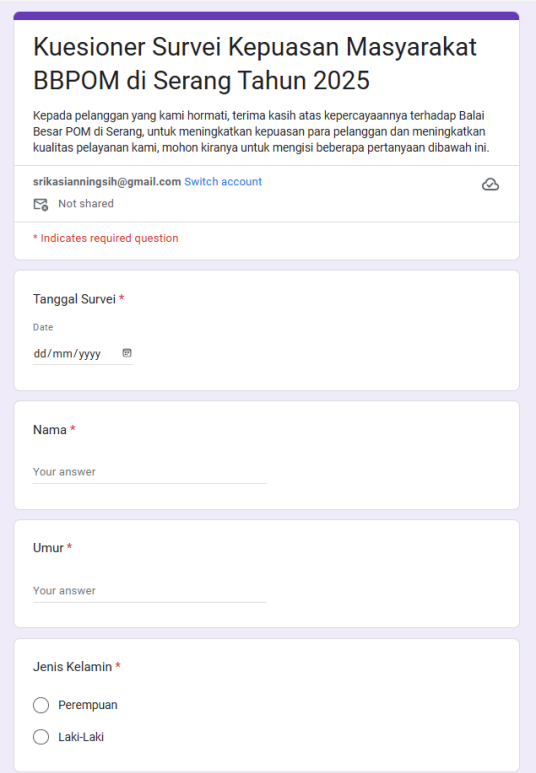
Serang, 10 Februari 2025
Ketua Tim Fungsi Pelayanan Publik
Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan
di Serang,

Rhatih Eka Sasongko, S.Si., Apt., M.Farm

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Serang Tahun 2025

Kepada pelanggan yang kami hormati, terima kasih atas kepercayaannya terhadap Balai Besar POM di Serang, untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan kami, mohon kiranya untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini.

srikasianningsih@gmail.com Switch account

Not shared

* Indicates required question

Tanggal Survei *

Date

dd/mm/yyyy

Nama *

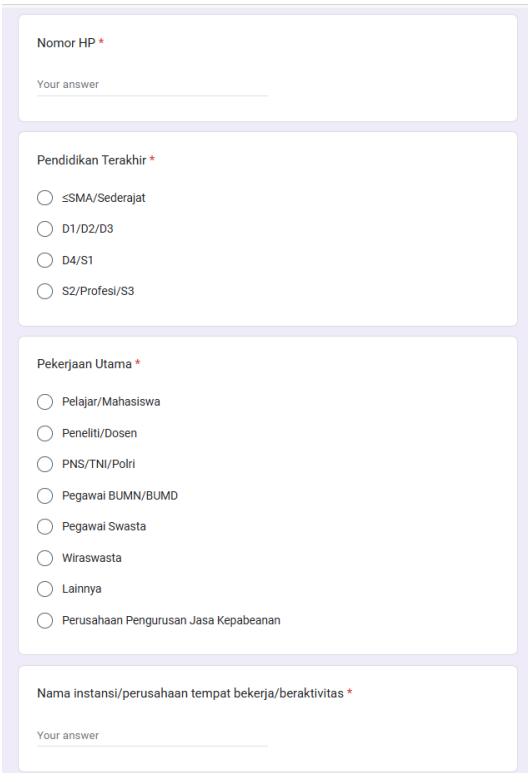
Your answer

Umur *

Your answer

Jenis Kelamin *

- Perempuan
- Laki-Laki



Nomor HP *

Your answer

Pendidikan Terakhir *

- ≤SMA/Sederajat
- D1/D2/D3
- D4/S1
- S2/Profesi/S3

Pekerjaan Utama *

- Pelajar/Mahasiswa
- Peneliti/Dosen
- PNS/TNI/Polri
- Pegawai BUMN/BUMD
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Lainnya
- Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas *

Your answer



Persentase Tahapan Penyelesaian *

- 100 %
- < 100 %

Jenis Pelayanan *

- Layanan Pengujian Obat dan Makanan
- Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
- Layanan Sertifikasi

Next Clear form

2. Hasil Olah Data SKM

a. Layanan PNBP

Terlampir

b. Layanan Informasi dan Pengaduan

Terlampir

c. Layanan Sertifikasi

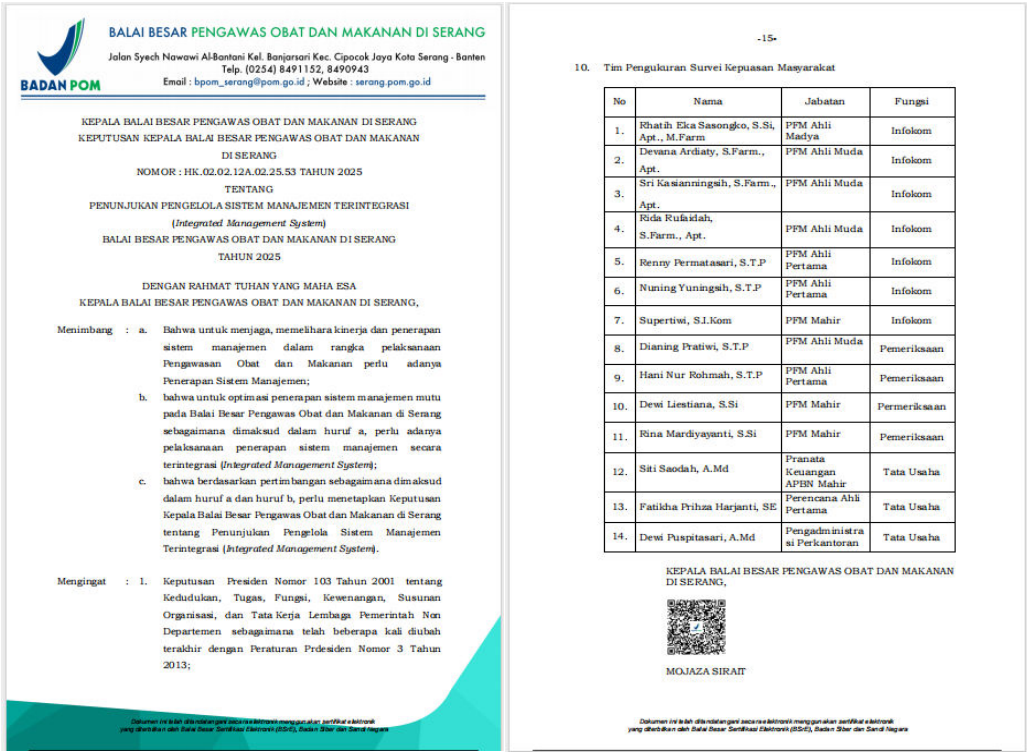
Terlampir

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

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pengukuran SKM

HK.02.02.12A.01.25 Tahun 2025 tentang Penunjukan Pengelola Sistem Manajemen Terintegrasi (*Integrated Management System*) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang.



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SERANG

Jalan Syech Nawawi Al-Bantani Kel. Banjarsari Kec. Cipocok Jaya Kota Serang - Banten
Telp. (0254) 8491152, 8490943
Email : bpom_serang@pom.go.id ; Website : serang.pom.go.id

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SERANG
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SERANG
NOMOR : HK.02.02.12A.02.25.53 TAHUN 2025
TENTANG
PENUNJUKAN PENGELOLA SISTEM MANAJEMEN TERINTEGRASI
(*Integrated Management System*)
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SERANG
TAHUN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SERANG,

Menimbang : a. Bahwa untuk menjaga, memelihara kinerja dan penerapan sistem manajemen dalam rangka pelaksanaan Pengawasan Obat dan Makanan perlu adanya Penerapan Sistem Manajemen;
b. bahwa untuk optimasi penerapan sistem manajemen mutu pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu adanya pelaksanaan penerapan sistem manajemen secara terintegrasi (*Integrated Management System*);
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tentang Penunjukan Pengelola Sistem Manajemen Terintegrasi (*Integrated Management System*).

Mengingat : 1. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah beberapa kali diubah teraklhir dengan Peraturan Prdesiden Nomor 3 Tahun 2013;

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

-15-

10. Tim Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

No	Nama	Jabatan	Fungsi
1.	Rhatih Eka Sasongko, S.Si, Apt., M.Farm	PFM Ahli Madya	Infokom
2.	Devana Ardiaty, S.Farm., Apt.	PFM Ahli Muda	Infokom
3.	Sri Kasianningsih, S.Farm., Apt.	PFM Ahli Muda	Infokom
4.	Rida Rufaidah, S.Farm., Apt.	PFM Ahli Muda	Infokom
5.	Renny Permatasari, S.T.P	PFM Ahli Pertama	Infokom
6.	Nuning Yuningsih, S.T.P	PFM Ahli Pertama	Infokom
7.	Supertiwi, S.I.Kom	PFM Mahir	Infokom
8.	Dianing Pratiwi, S.T.P	PFM Ahli Muda	Pemeriksaan
9.	Hani Nur Rohmah, S.T.P	PFM Ahli Pertama	Pemeriksaan
10.	Dewi Liestiana, S.Si	PFM Mahir	Permeriksaan
11.	Rina Mardiyayanti, S.Si	PFM Mahir	Pemeriksaan
12.	Siti Saodah, A.Md	Pranata Keuangan APBN Mahir	Tata Usaha
13.	Fatikha Prihza Harjanti, SE	Perencana Ahli Pertama	Tata Usaha
14.	Dewi Puspitasari, A.Md	Pengadministrasi Perkantoran	Tata Usaha

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SERANG,

MOJAZA SIRAIT

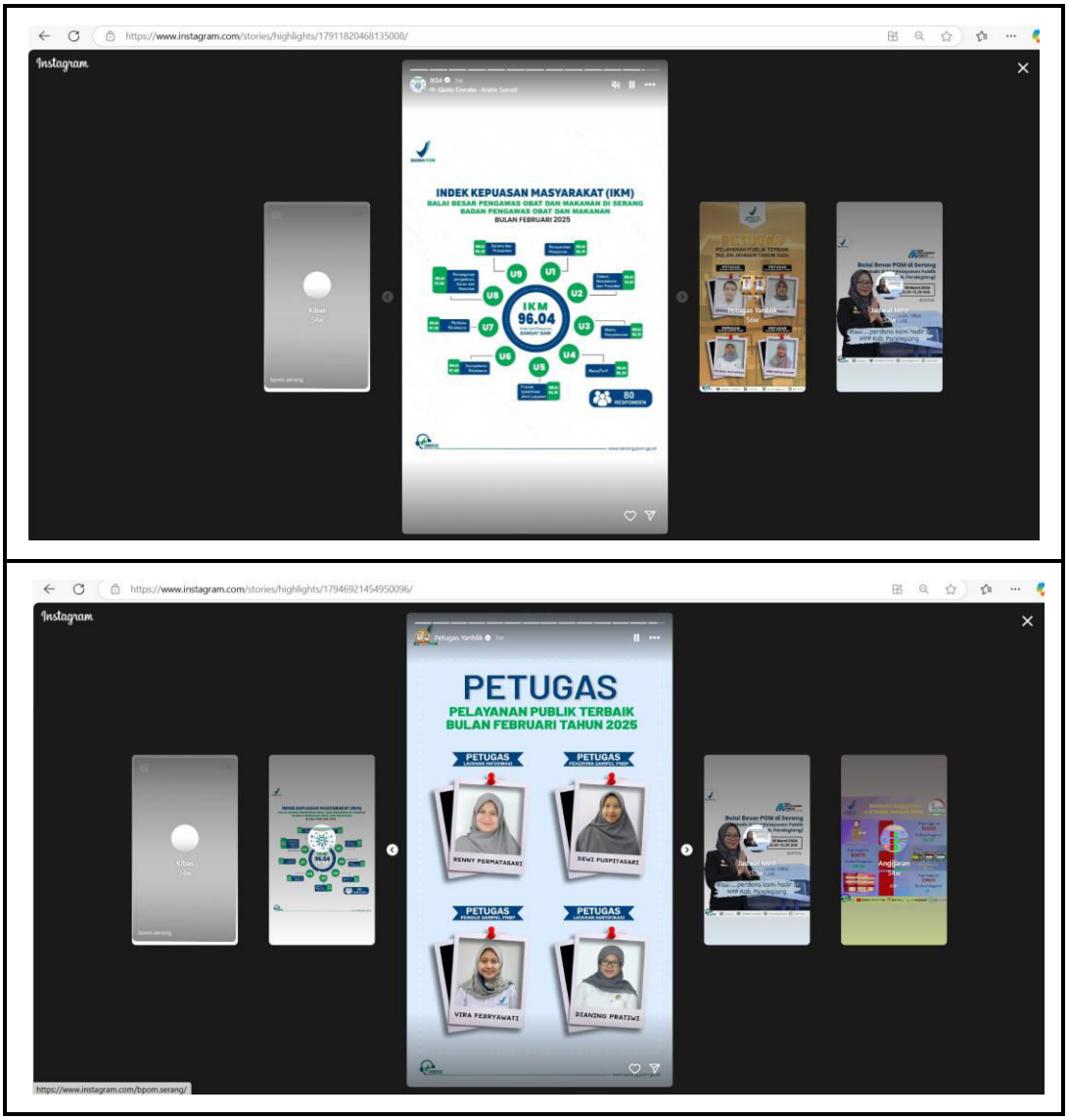
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

b. Publikasi Hasil SKM pada Subsite BBPOM di Serang (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

c. Publikasi Hasil SKM (melalui Instagram @bpom.serang)



4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Monev tindak lanjut dapat dilihat pada link
https://bit.ly/MonevTLSKM2025

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

Hasil Olah Data SKM Bulan Februari 2025

1. Layanan PNBP

a. Layanan PNPB

Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
1/7/2025 14:58:16	07/01/2025	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	Layanan Pengujian Obat dan Makanan
1/7/2025 15:01:04	06/01/2025		27	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
1/8/2025 9:01:32	06/01/2025		39	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
1/31/2025 16:27:04	31/01/2025		31	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
2/14/2025 13:38:01	14/02/2025		29	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
2/14/2025 14:43:30	14/02/2025		27	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
2/17/2025 14:01:57	17/02/2025		41	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
2/18/2025 15:37:03	18/02/2025		25	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
2/24/2025 14:06:35	24/02/2025		28	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan

b. Data SKM

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?
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

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

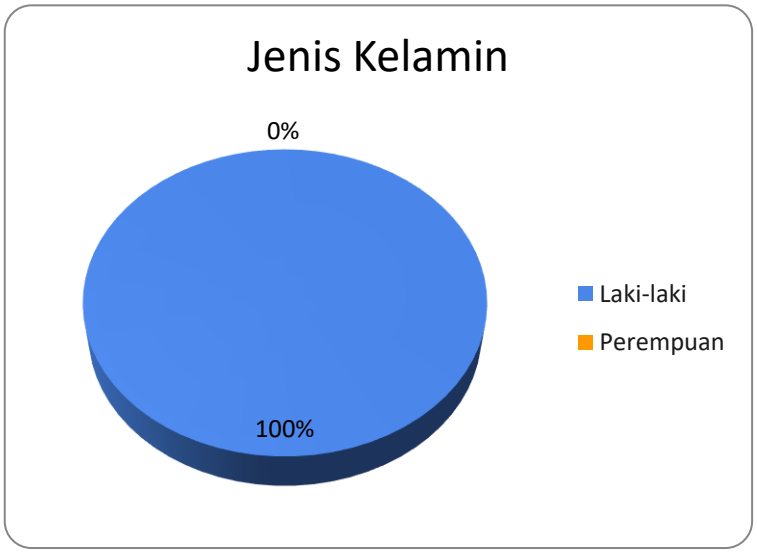
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	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
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

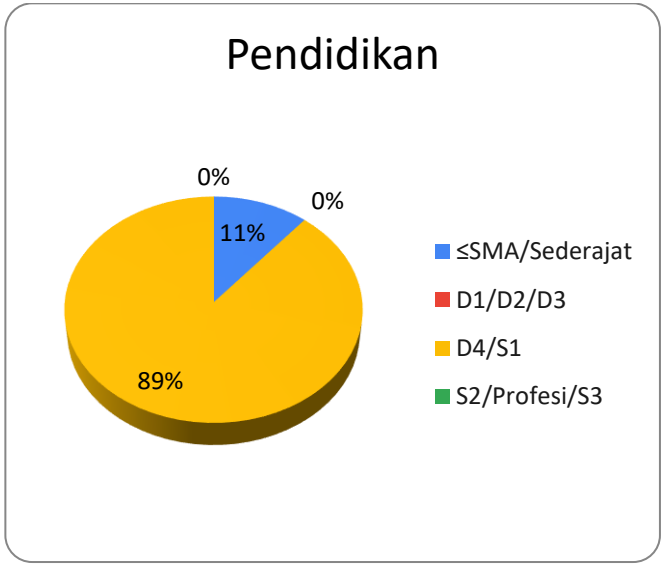
c. Hasil Olah SKM

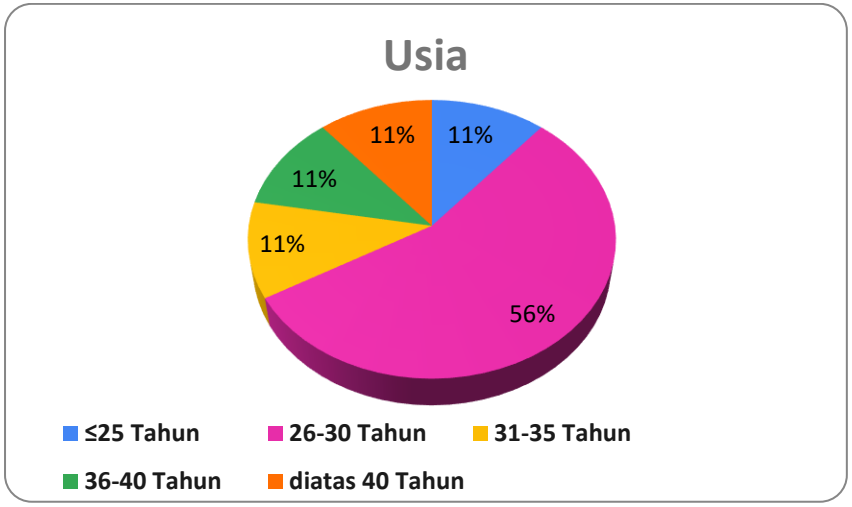
Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6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

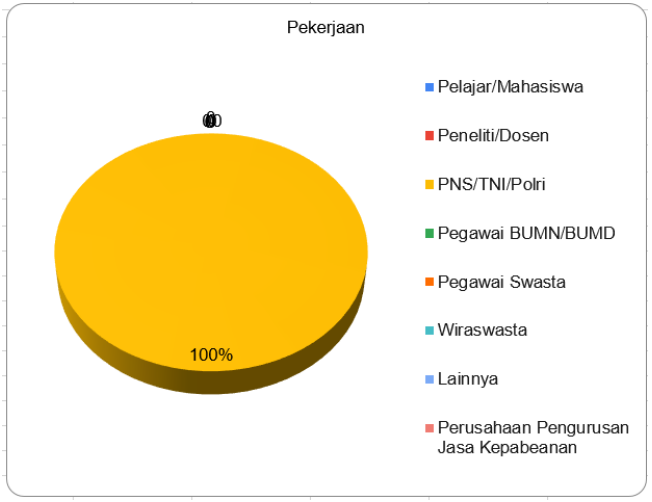
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

d. Grafik SKM Layanan Pengujian









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

2. Layanan Sertifikasi

a. Data Responden

Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
1/21/2025 14:06:43	21/01/2025	[redacted]	49	Laki-Laki	[redacted]	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	[redacted]	Layanan Sertifikasi
1/21/2025 14:11:46	21/01/2025		44	Perempuan		D4/S1	Lainnya		Layanan Sertifikasi
1/30/2025 14:56:36	03/01/2025		35	Laki-Laki		D4/S1	Lainnya		Layanan Sertifikasi
1/30/2025 15:09:10	20/01/2025		22	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Sertifikasi
1/30/2025 15:15:27	22/01/2025		36	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Lainnya		Layanan Sertifikasi
1/30/2025 15:20:10	30/01/2025		30	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
1/31/2025 7:44:35	06/01/2025		45	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
1/31/2025 7:55:54	22/01/2025		30	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
1/31/2025 11:49:04	23/01/2025		44	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
1/31/2025 11:51:14	23/01/2025		26	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
2/18/2025 12:01:30	04/02/2025		42	Perempuan		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
2/18/2025 12:10:14	18/02/2025		39	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
2/18/2025 12:33:25	18/02/2025		35	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
2/28/2025 7:45:51	14/02/2025		35	Laki-Laki		S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/BUMD		Layanan Sertifikasi
2/28/2025 7:50:40	14/02/2025		42	Perempuan		S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/BUMD		Layanan Sertifikasi
2/28/2025 7:54:11	14/02/2025		31	Laki-Laki		S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/BUMD		Layanan Sertifikasi
2/28/2025 7:59:40	19/02/2025		22	Perempuan		D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Sertifikasi
2/28/2025 8:03:37	19/02/2025		20	Perempuan		D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Sertifikasi
2/28/2025 8:12:24	25/02/2025		50	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi

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

2/28/2025 8:19:32	18/02/2025	[redacted]	20	Perempuan	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	[redacted]	Layanan Sertifikasi
2/28/2025 8:23:11	18/02/2025	[redacted]	21	Perempuan	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	[redacted]	Layanan Sertifikasi
2/28/2025 14:15:53	28/02/2025	[redacted]	35	Perempuan	[redacted]	S2/Profesi/S3	Lainnya	[redacted]	Layanan Sertifikasi

b. Data SKM

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?
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	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	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Cukup Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Cukup Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Cukup Sesuai	Setuju	Cukup Sesuai
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	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	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
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

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

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
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Cukup Lengkap	Sesuai	Cukup Setuju	Sesuai
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	Sesuai
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Cukup Setuju	Sesuai
Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai

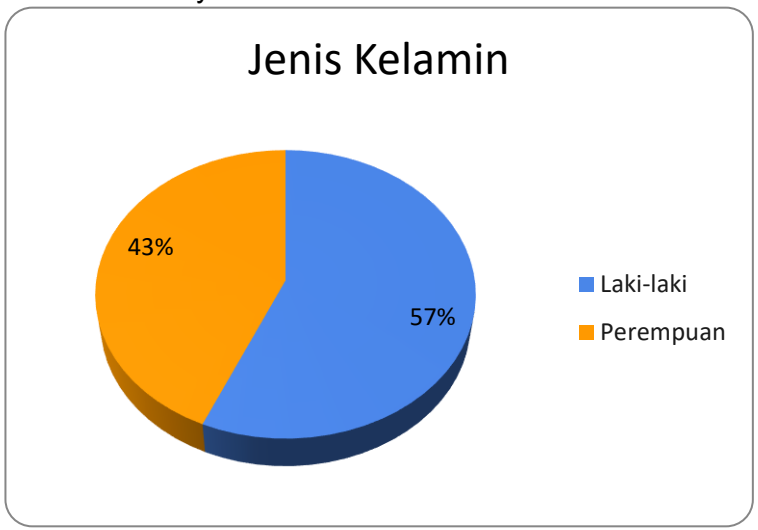
c. Hasil Olah SKM

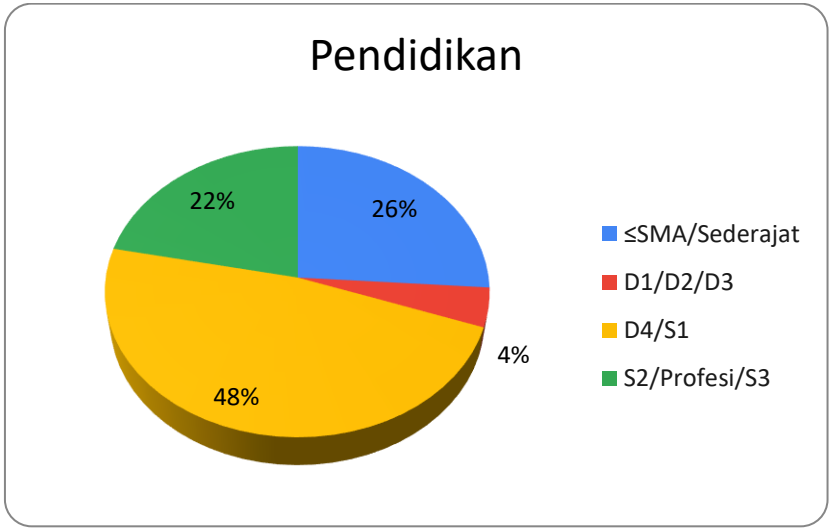
Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5
5	5	5	6	4	6	5	6	6	4	6	5
6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6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

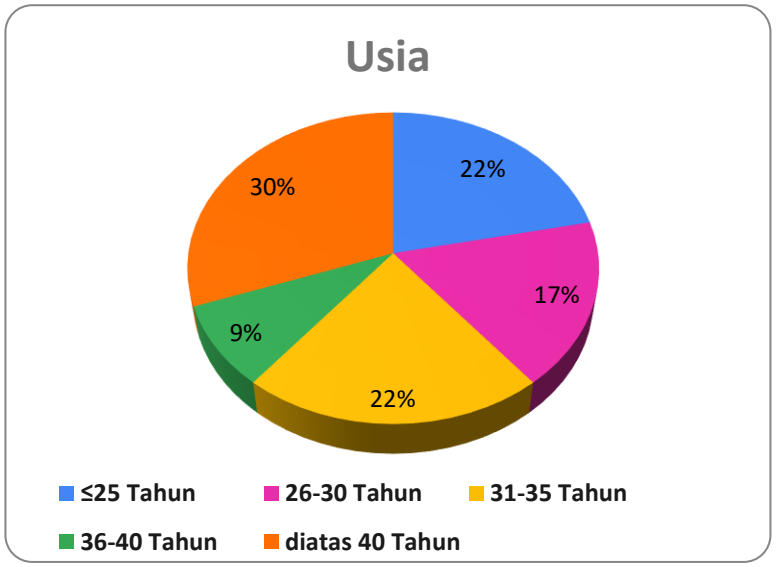
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	5	6	5	5	5	6	5	4
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
20	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5
21	4	4	6	5	6	6	5	6	6	6	5
22	5	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

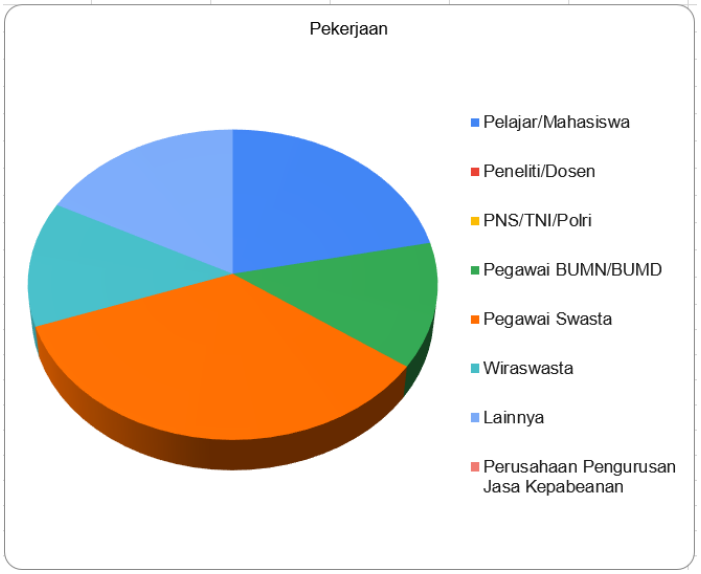
d. Grafik SKM Layanan Sertifikasi





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





3. SKM Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat

a. Data Responden

Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
1/9/2025 13:27:28	06/01/2025	[redacted]	44	Perempuan	[redacted]	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
1/9/2025 13:50:20	07/01/2025		20	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
1/9/2025 13:55:06	07/01/2025		22	Perempuan		D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
1/9/2025 14:00:30	07/01/2025		35	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
1/13/2025 8:57:12	06/01/2025		29	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

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

1/13/2025 9:01:32	08/01/2025	[redacted]	30	Laki-Laki	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
1/17/2025 12:49:58	17/01/2025		26	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
1/21/2025 12:01:08	20/01/2025		22	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
1/21/2025 12:02:42	02/01/2025		50	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
1/21/2025 12:19:24	21/01/2025		42	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
1/22/2025 8:48:26	21/01/2025		33	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
1/23/2025 8:25:35	17/01/2025		24	Perempuan		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
1/26/2025 8:07:42	24/01/2025		35	Perempuan		D1/D2/D3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
1/26/2025 8:09:34	20/01/2025		37	Perempuan		D1/D2/D3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
1/26/2025 8:11:14	10/01/2025		30	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
1/30/2025 9:19:44	30/01/2025		21	Perempuan		D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
1/31/2025 11:44:43	31/01/2025		44	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
1/31/2025 16:27:04	31/01/2025		22	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/3/2025 10:54:05	13/01/2025		37	Laki-Laki		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/3/2025 11:01:08	22/01/2025		38	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/3/2025 11:08:03	22/01/2025		37	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/3/2025 15:55:53	22/01/2025		50	Perempuan		D1/D2/D3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/4/2025 11:52:26	22/01/2025		31	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

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

2/4/2025 9:04:35	22/01/2025	[redacted]	39	Perempuan	[redacted]	S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/4/2025 9:07:19	22/01/2025		34	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/11/2025 12:43:39	11/02/2025		47 Tahun	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/13/2025 16:21:38	13/02/2025		29	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/17/2025 12:57:39	17/02/2025		28	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/18/2025 11:45:06	18/02/2025		28	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/18/2025 14:36:07	17/02/2025		21	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/18/2025 14:47:27	18/02/2025		25	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/18/2025 15:43:45	17/02/2025		20	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/25/2025 16:33:57	25/02/2025		45	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/26/2025 10:43:34	19/02/2025		34	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/26/2025 10:46:46	19/02/2025		35	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/26/2025 16:33:26	26/02/2025		44	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/27/2025 11:14:03	03/02/2025		36	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/27/2025 11:21:06	27/02/2025		43	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/28/2025 6:22:48	20/02/2025		32	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/28/2025 6:26:47	21/02/2025		45	Perempuan		S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/28/2025 10:46:44	28/02/2025		35	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

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

2/28/2025 8:23:11	03/02/2025	[redacted]	31	Laki-Laki	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/28/2025 8:51:21	03/02/2025		39	Perempuan		S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/28/2025 9:23:31	03/02/2025		34	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/28/2025 6:22:48	20/02/2025		37	Laki-Laki		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/28/2025 6:26:47	21/02/2025		38	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/28/2025 8:23:11	03/02/2025		37	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2/27/2025 11:21:06	27/02/2025		50	Perempuan		D1/D2/D3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

b. Data SKM

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?
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
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat 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

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

Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
Cukup Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Cukup Sesuai	Setuju	Sesuai
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	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
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	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	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Cukup 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	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	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
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
Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat 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	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
Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat 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	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
Mudah	Sangat Mudah	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
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	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	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
Cukup Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Cukup Sesuai
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

Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	Sesuai	Cukup Setuju	Cukup Sesuai
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	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	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
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
Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat 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

c. Hasil Olah SKM

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

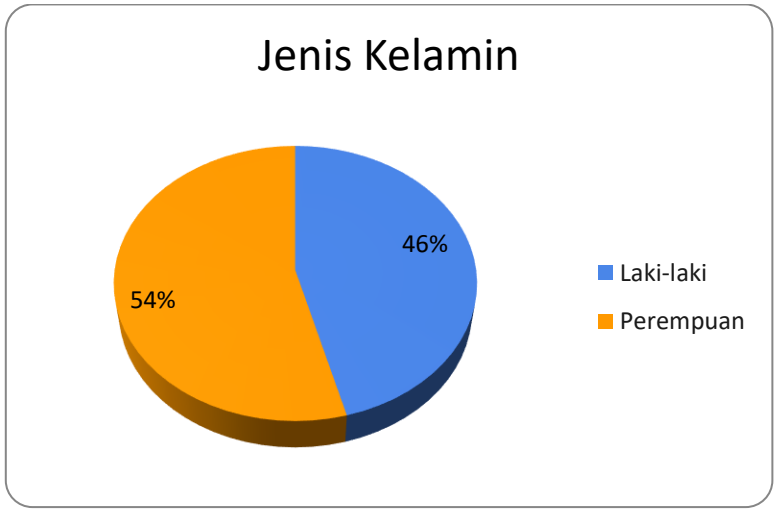
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

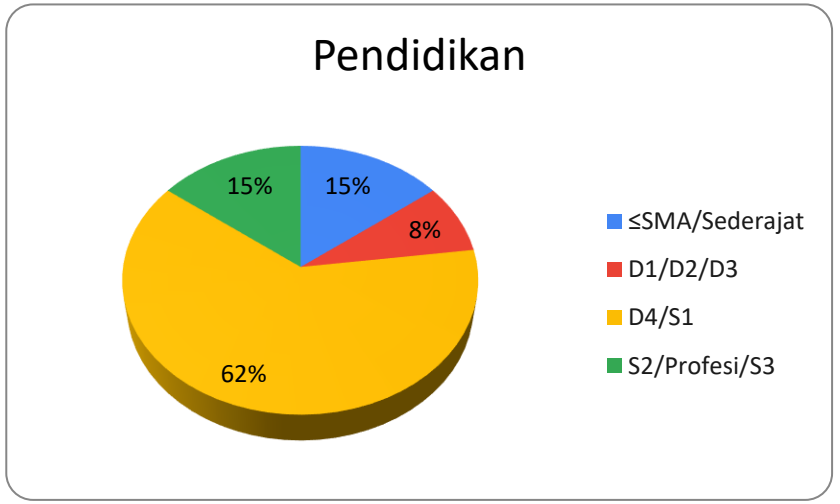
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
21	4	4	6	6	5	6	6	6	6	6	5
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	5	5	6	5	5	4	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5
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	4	4	5	5	6	5	5	6	6	6	6
28	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
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	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	4	5	6	5	6	6	5	6	6	5	5
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	4	4	5	5	5	4	5	5	6	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	5	6	5	5	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

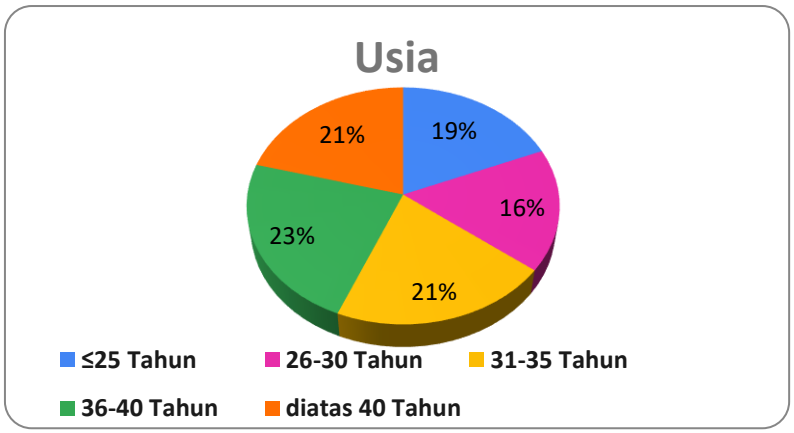
42	5	6	6	6	6	4	5	6	6	6	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

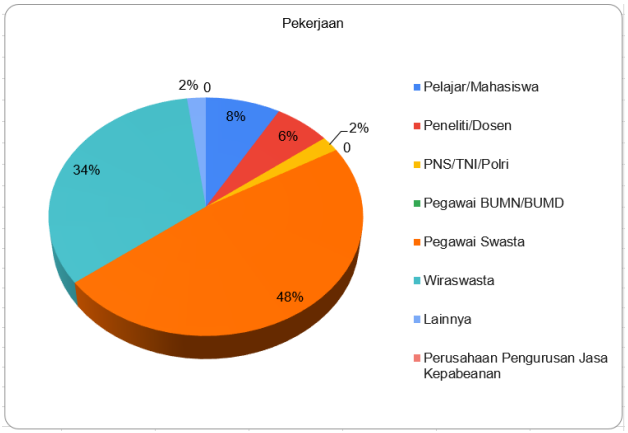
d. Grafik Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat





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





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