BADAN POM
BALAI BESAR POM
DI SERANG

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BULAN AGUSTUS 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 (BSSN).

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..... 14
4.2 Rencana Tindak Lanjut..... 15
4.3 Tren Nilai IKM..... 18
BAB V PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK 19
5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik 19
BAB VI KESIMPULAN 20
LAMPIRAN..... 21
1. Kuesioner 21
2. Hasil Olah Data SKM..... 21
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 21
4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 24

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 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 tercapainya pelayanan prima

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

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.

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 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;

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

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.

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 Januari hingga Agustus tahun 2025 yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Serang dilaksanakan 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/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 (BSSN).

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 mulai tanggal 2 Januari hingga tanggal 31 Agustus 2025.

2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai IKM

Jumlah responden dan target nilai IKM Mandiri Balai Besar POM 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 IKM Balai Besar POM di Serang Tahun 2024. Target nilai IKM dan jumlah Responden IKM BBPOM di Serang Tahun 2025 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 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 (BSSN).

BAB III

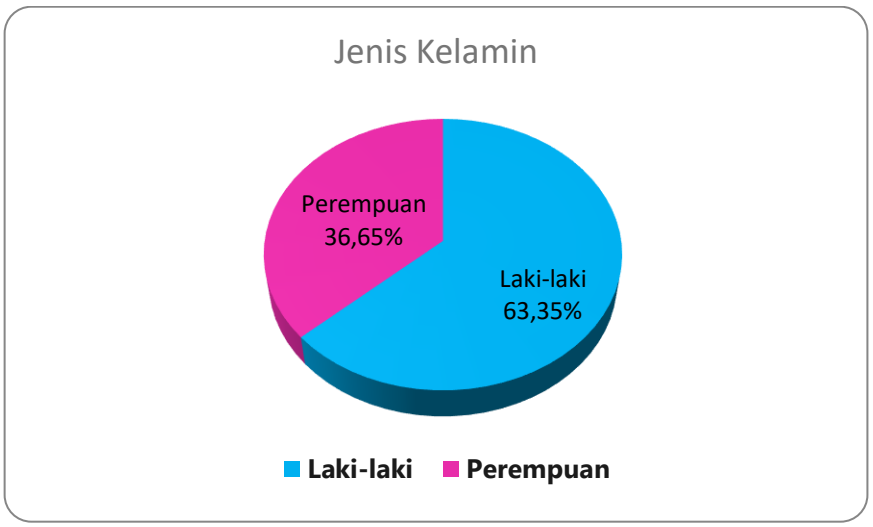
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

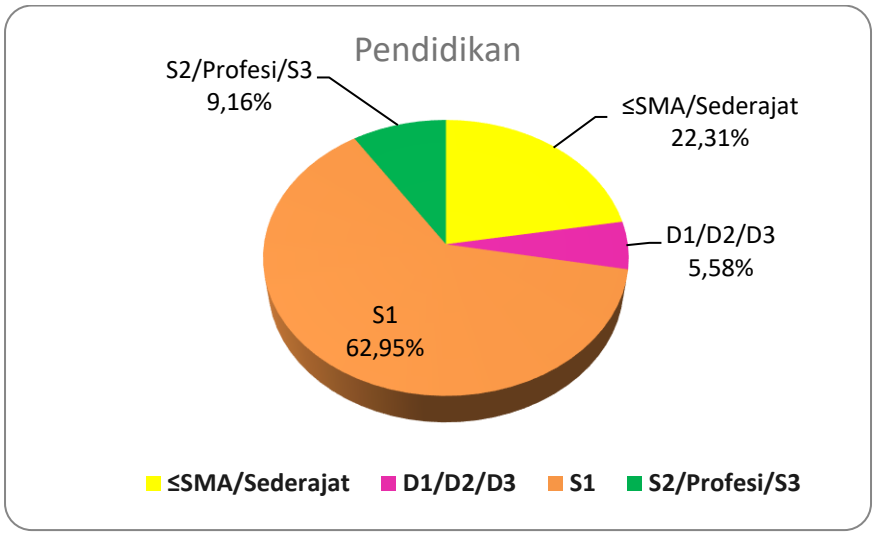
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

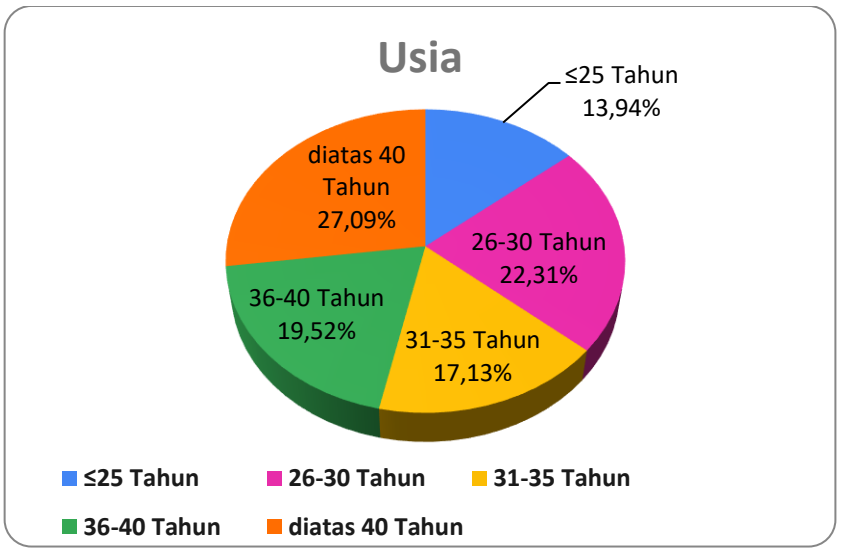
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 72 orang responden penerima layanan sampel PNBP, 137 orang responden penerima layanan informasi dan 42 orang responden penerima layanan sertifikasi dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Layanan Pengujian / PNBP	Layanan Informasi / Pengaduan	Layanan Sertifikasi	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	70	65	24	159	63,35
		Perempuan	2	72	18	92	36,65
2	Pendidikan	≤ SMA/ Sederajat	14	29	13	56	22,31
		DI/D2/D3	0	12	2	14	5,58
		D4/S1	57	79	22	158	62,95
		S2/Profesi/S3	1	17	5	23	9,16
3	Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	0	6	5	11	4,38
		Peneliti/ Dosen	0	4	0	4	1,59
		PNS/TNI/ Polri	72	11	1	84	33,47
		Pegawai BUMN/BUMD	0	0	3	3	1,20
		Pegawai Swasta	0	63	17	80	31,87
		Wiraswasta	0	45	9	54	21,51
		Lainnya	0	8	7	15	5,98
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0	0	0	0,00
4	Usia	≤25 Tahun	4	21	10	35	13,94
		26-30 Tahun	29	22	5	56	22,31
		31-35 Tahun	13	24	6	43	17,13
		36-40 Tahun	13	28	8	49	19,52
		> 40 Tahun	13	42	13	68	27,09

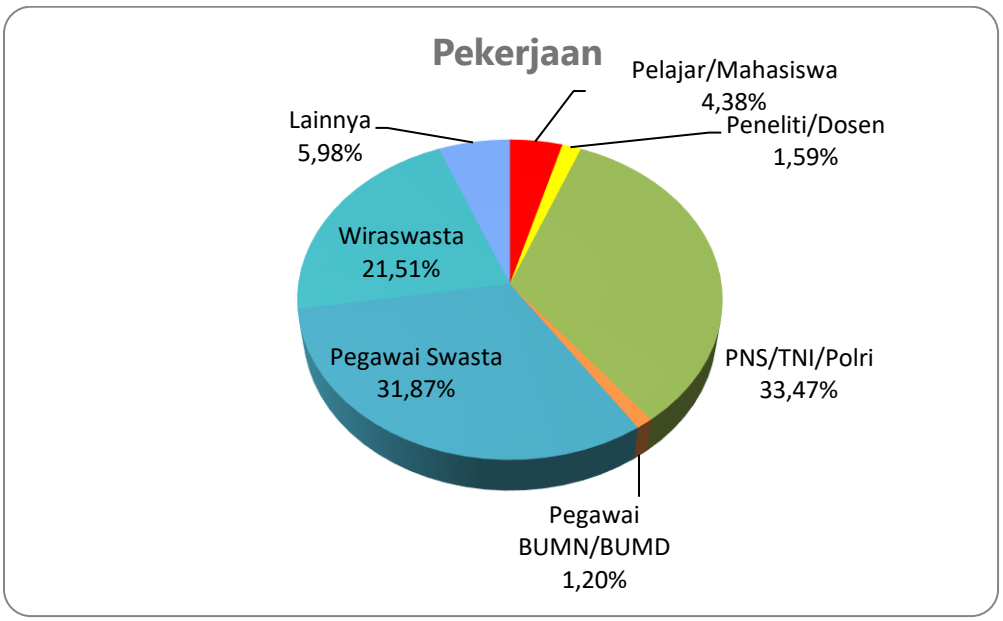
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).







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 dan diperoleh 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	98,84	98,84	98,46	98,15	98,38	98,84	98,38	98,15	98,61	**98,52**
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	91,36	91,97	93,88	94,53	92,70	95,99	96,96	95,38	94,40	**94,13**
Layanan Sertifikasi	92,46	92,06	95,11	96,03	94,05	96,83	96,83	96,83	93,25	**94,83**
Rata-rata	**94,22**	**94,29**	**95,81**	**96,24**	**95,04**	**97,22**	**97,39**	**96,78**	**95,42**	**95,82**

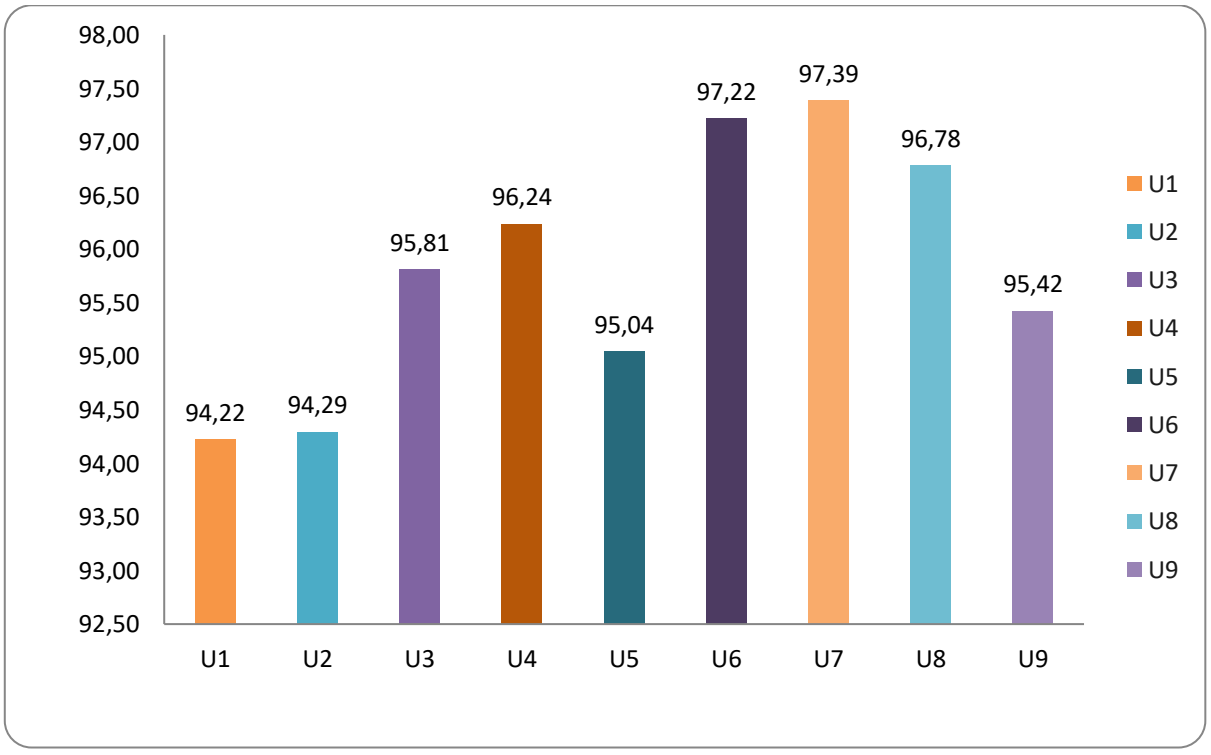
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

b. Nilai IKM per unsur

Uraian	Nilai Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	**94,22**	**94,29**	**95,81**	**96,24**	**95,04**	**97,22**	**97,39**	**96,78**	**95,42**
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**95,82 (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



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

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. Jumlah responden per jenis layanan sampai dengan bulan Agustus 2025 telah memenuhi target responden, yaitu :

Jenis Layanan	Target Responden periode Januari-Agustus 2025	Realisasi Responden periode Januari-Agustus 2025	Keterangan
Pelayanan PNBP	25	72	Memenuhi target
Permintaan Informasi dan Pengaduan	117	137	Memenuhi target
Permintaan Layanan Sertifikasi	30	42	Memenuhi target

b. Evaluasi nilai IKM bulan Agustus 2025 per jenis layanan jika dibandingkan dengan target IKM, yaitu :

Jenis Layanan	Target IKM bulan Agustus 2025	Realisasi IKM bulan Agustus 2025	Keterangan
Layanan Pengujian Obat dan Makanan	94,75	98,62	Memenuhi target
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	94,75	94,13	Tidak Memenuhi target
Layanan Sertifikasi	94,75	94,83	Memenuhi target
Rata-rata	94,75	95,82	Memenuhi target

Nilai IKM layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan bulan Agustus 2025 tidak memenuhi target, yaitu 94,13 atau selisih 0,62 dari

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

target, namun nilai IKM ini masih berada dalam kategori “SANGAT BAIK” (88,31-100,00).

Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai IKM untuk layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan bulan Agustus 2025, sebagai berikut :

Unsur		Deskripsi	Hasil	
U1	1	Persyaratan		91,36
U2	2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		91,97
U3	3	Waktu Pelayanan	94,04	93,88
	4	Waktu Penyelesaian	93,31	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	94,28	
U4	6	Biaya/Tarif		94,53
U5	7	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan		92,70
U6	8	Kompetensi Pelaksana		95,99
U7	9	Perilaku Pelaksana		96,96
U8	10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		95,38
U9	11	Sarana dan Prasarana		94,40
Total				**94,13**

Adapun 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai IKM terendah pada layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan bulan Agustus 2025, yaitu unsur persyaratan (U1), unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2), serta unsur produk, spesifikasi dan jenis layanan (U5). Faktor yang dapat menjadi penyebab nilai IKM pada ketiga unsur layanan ini lebih rendah dibandingkan dengan unsur layanan lainnya, diantaranya terdapat pengguna layanan baru yang tidak mengetahui persyaratan layanan, sistem, mekanisme dan prosedur layanan, serta produk, spesifikasi dan jenis layanan dengan jelas dan rinci, sehingga mempengaruhi persepsi layanan.

c. Nilai IKM bulan Agustus 2025 terendah pada unsur:

1. Persyaratan dengan nilai (U1) yaitu 94,22;

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) yaitu 94,29; dan
3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan Layanan (U5) yaitu 95,04.

d. Nilai IKM bulan Agustus 2025 tertinggi pada unsur Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 97.39.

Skala perhitungan survei adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survei yang masuk selama bulan Agustus 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, tidak diperoleh saran dan kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut. Namun terdapat beberapa aspek positif yang diberikan oleh para responden, diantaranya:

a. Cukup.
b. Semoga semakin bagus lagi untuk pelayanan BPOM.
c. Sebagai lembaga layanan publik, semoga BPOM Serang tetap menjaga integritasnya dan terus berinovasi. Sehat selalu.
d. Terus tingkatkan kualitas pelayanan ... Semangaat !!!.
e. Sangat bagus.

Kondisi permasalahan / kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

a. Nilai terendah pertama terletak pada Persyaratan (U1) dengan nilai 94,22. Penyebab dari rendahnya unsur tersebut adalah adanya masyarakat yang belum mengetahui terkait persyaratan pelayanan. Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah dengan mensosialisasikan kembali persyaratan layanan melalui berbagai media. Sosialisasi dilakukan terhadap Standar Pelayanan terbaru.
b. Nilai terendah kedua yaitu pada Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) yaitu 94,29. Hal ini karena adanya pelaku usaha yang belum memahami secara rinci terkait mekanisme dan prosedur layanan yang di berikan di BBPOM Serang. Adapun upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah dengan mensosialisasikan

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

kembali persyaratan layanan melalui berbagai media. Sosialisasi dilakukan terhadap Standar Pelayanan terbaru.

c. Nilai terendah ketiga adalah Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5) yaitu 95,04. Penyebab dari rendahnya unsur tersebut adalah adanya masyarakat yang belum mengetahui secara rinci terkait produk spesifikasi jenis layanan baik dalam rangka pengujian, pengajuan perizinan sarana maupun pengajuan izin edar produk. Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah dengan mensosialisasikan kembali produk spesifikasi jenis layanan melalui berbagai media. Sosialisasi dilakukan terhadap Standar Pelayanan terbaru.

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.

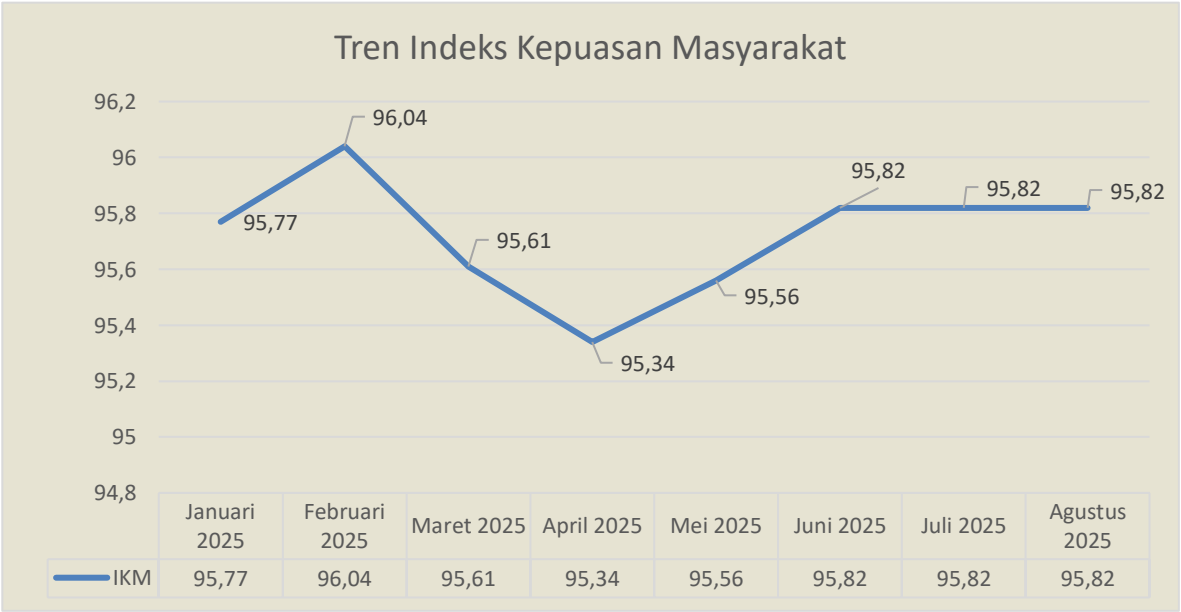
Terhadap layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan yang tidak memenuhi target nilai IKM pada bulan Agustus 2025, diperlukan perbaikan terhadap persyaratan, unsur sistem, mekanisme dan prosedur, serta unsur produk, spesifikasi dan jenis layanan, langkah perbaikan harus berfokus pada peningkatan pemahaman masyarakat terhadap standar pelayanan, diantaranya dengan melakukan publikasi standar pelayanan BBPOM di Serang melalui berbagai media. Dengan langkah ini, diharapkan nilai IKM pada layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan dapat meningkat dan memenuhi target pada periode berikutnya.

Berdasarkan rekapitulasi saran dan kritik konsumen, tidak terdapat saran dan kritik untuk peningkatan pelayanan publik. Namun Pelanggan memberikan apresiasi dan dukungan agar pelayanan publik di BBPOM di Serang dapat lebih dipertahankan dan lebih baik lagi. BBPOM di Serang senantiasa melakukan Upaya peningkatan pelayanan publik yang dilakukan seperti penyediaan pelayanan bagi kelompok rentan dan Inovasi pelayanan publik seperti DIVA (Deteksi Instan Verifikasi pangan Aman) dan Baperan (Bedah peraturan Online).

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

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 Agustus 2025 dapat dilihat melalui grafik berikut :



	Januari 2025	Februari 2025	Maret 2025	April 2025	Mei 2025	Juni 2025	Juli 2025	Agustus 2025
IKM	95,77	96,04	95,61	95,34	95,56	95,82	95,82	95,82

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai kepuasan penerima layanan pada bulan Juni 2025, Juli 2025 dan Agustus 2025 memiliki nilai yang sama, yaitu 95,82. Pada bulan Agustus 2025, nilai IKM BBPOM di Serang sebesar 95,82 dengan hasil A. Capaian nilai IKM bulan Januari - Agustus 2025 BBPOM di Serang berada pada range 95,34-96,04. Keseluruhan nilai setiap bulannya menunjukkan kinerja unit pelayanan ”sangat baik”. 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 (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 Agustus tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut :

Bulan	Jenis Layanan	Nama Petugas Pelayanan Terbaik
Agustus	PNBP	Dewi Puspitasari
	Informasi dan Pengaduan	Renny Permatasari
	Sertifikasi	Hani Nur Rohmah
	Penguji PNBP	Ilham Gelar S.

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 Agustus 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 IKM sebesar 95,82.
2. Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Perilaku Pelaksana.
4. Pada bulan Agustus 2025, tidak terdapat saran dan masukan dari pelanggan, namun beberapa pelanggan memberikan apresiasi dan dukungan yang positif.

Serang, 4 September 2025

Ketua Tim Pelayanan Publik

Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang,

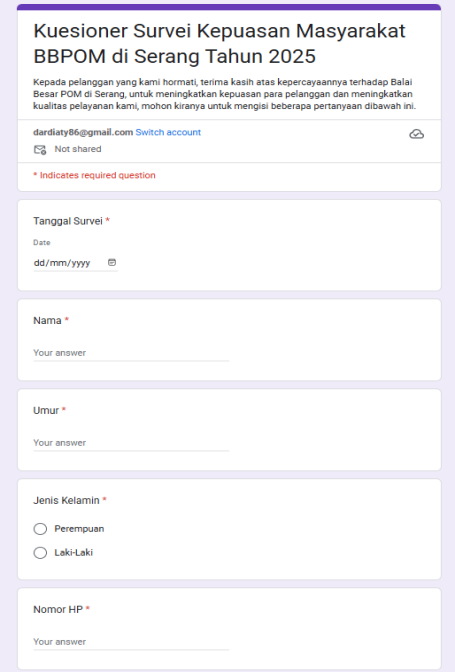


Rhatih Eka Sasongko, S.Si., Apt., M.Farm.

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

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.

dardiaty86@gmail.com Switch account

Not shared

* Indicates required question

Tanggal Survei *

Date

dd/mm/yyyy

Nama *

Your answer

Umur *

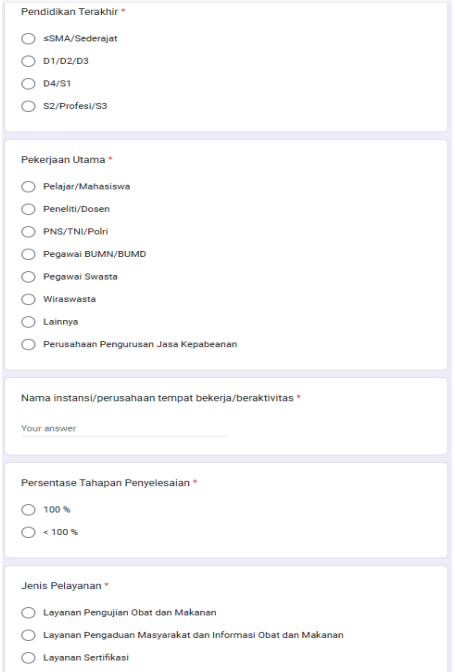
Your answer

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

2. Hasil Olah Data SKM

a. Layanan PNBP

Terlampir

b. Layanan Informasi dan Pengaduan

Terlampir

c. Layanan Sertifikasi

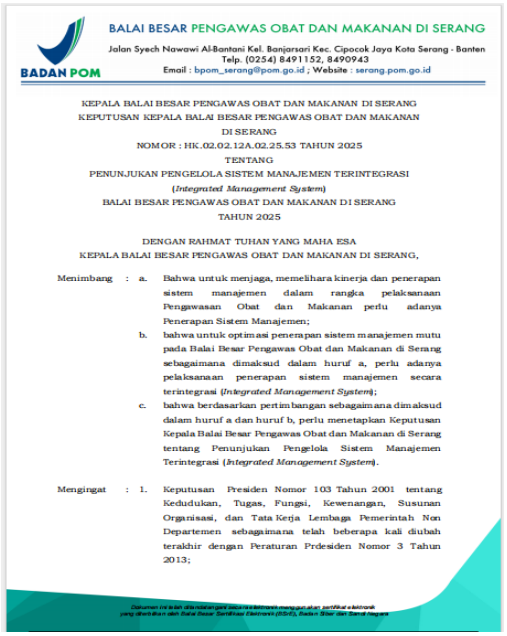
Terlampir

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pengukuran SKM

HK.02.02.12A.02.25.53 tentang Penunjukan Pengelola Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan 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 (BSSN).



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

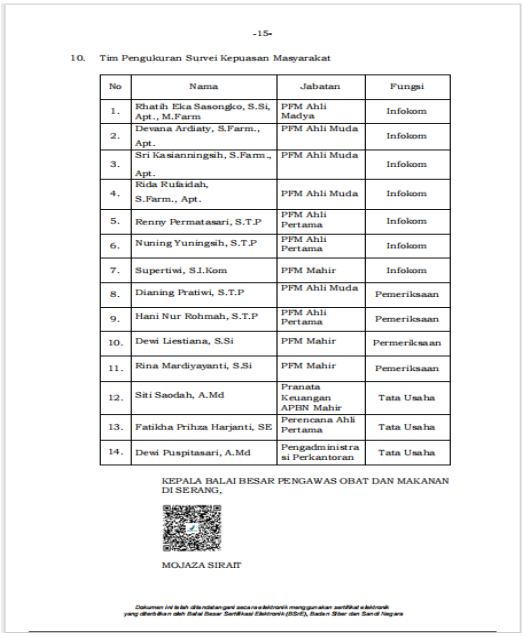
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SERANG,

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 terakhir dengan Peraturan Prdesiden Nomor 3 Tahun 2013;



-15-

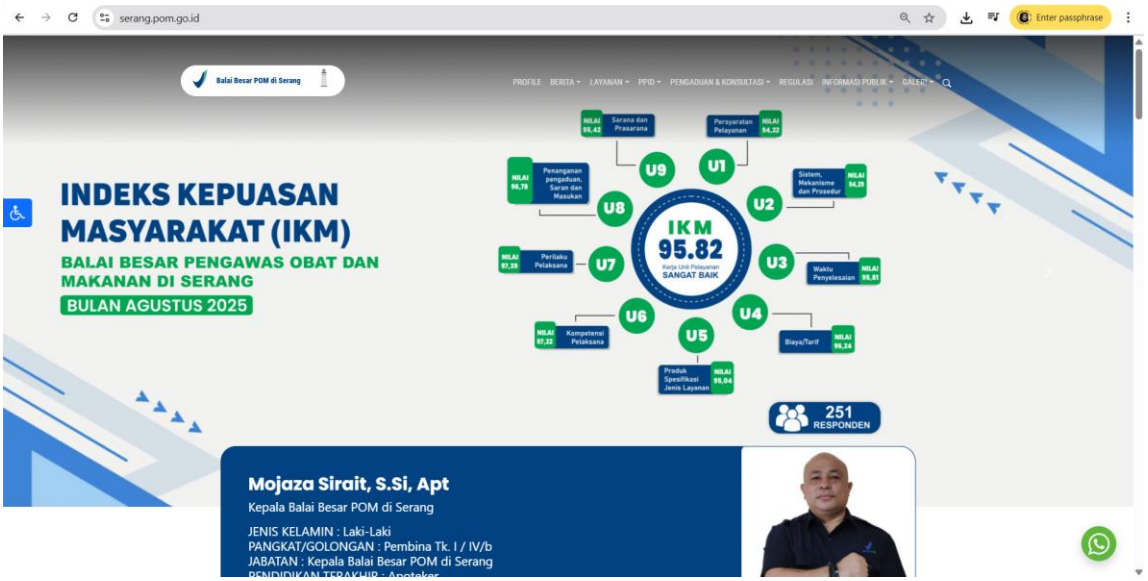
10. Tim Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

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 Rufiidah, 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

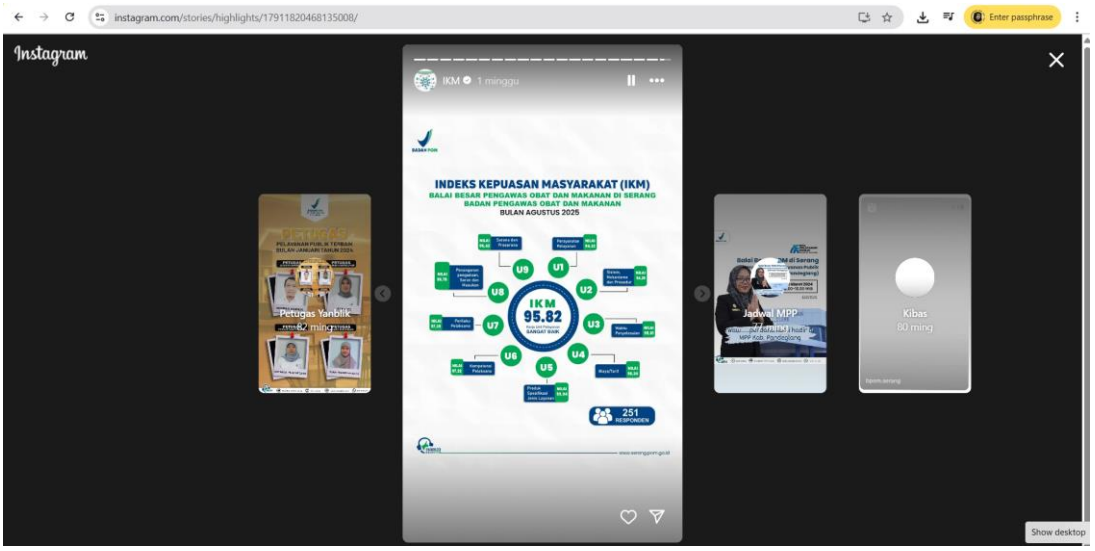
b. Publikasi Hasil SKM dan Petugas Pelayanan Publik Terbaik pada Subsite https://serang.pom.go.id/



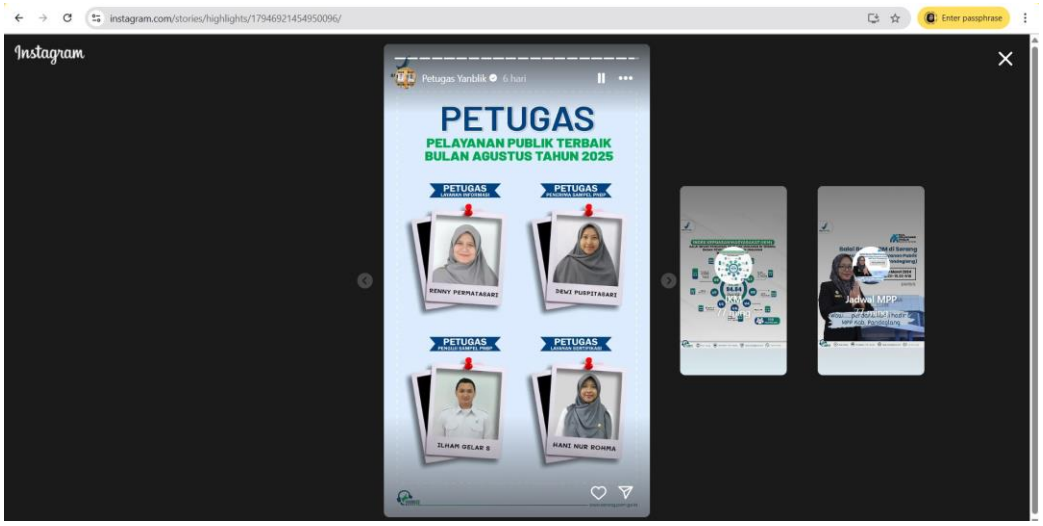
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



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



(Link : https://www.instagram.com/stories/highlights/17911820468135008/)



(Link : https://www.instagram.com/stories/highlights/17946921454950096/)

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

4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Monev tindak lanjut selengkapnya 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 (BSSN).

Hasil Olah Data SKM Bulan Agustus 2025

1. Layanan PNBP

   a. Data Responden

Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
1/7/2025 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
3/11/2025 10:53:14	11/03/2025		41	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
3/11/2025 14:19:55	11/03/2025		42	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
3/12/2025 8:15:12	11/03/2025		28	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
3/13/2025 15:03:13	13/03/2025		34	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
3/13/2025 15:09:54	13/03/2025		30	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
3/14/2025 9:42:01	14/03/2025		28	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
4/16/2025 16:18:52	16/04/2025		29	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
4/24/2025 9:42:18	24/04/2025		30	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
4/25/2025 15:17:36	25/04/2025		24	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
4/29/2025 15:03:13	28/04/2025		31	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
4/30/2025 12:59:36	30/04/2025		38	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
5/6/2025 8:16:25	05/05/2025		43	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
5/6/2025 16:26:51	06/05/2025		30	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
5/9/2025 10:46:09	09/05/2025		41	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
5/20/2025 14:29:09	5/20/0005		46	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian 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 (BSSN).

Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
5/21/2025 9:21:11	20/05/2025	[redacted]	31	Laki-Laki	[redacted]	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	[redacted]	Layanan Pengujian Obat dan Makanan
5/21/2025 9:25:42	20/05/2025		39	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
5/23/2025 10:59:24	23/05/2025		27	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
5/23/2025 13:47:46	23/05/2025		25	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
5/28/2025 7:56:22	27/05/2025		45	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
5/28/2025 8:29:10	27/05/2025		39	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
5/28/2025 8:30:50	27/05/2025		28	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
5/28/2025 8:34:15	27/05/2025		36	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
6/11/2025 9:45:41	11/06/2025		26	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
6/11/2025 11:56:14	11/06/2025		40	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
6/13/2025 9:57:16	13/06/2025		27	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
6/13/2025 14:51:10	13/06/2025		32	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
6/17/2025 14:12:35	17/06/2025		27	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
6/19/2025 13:53:26	19/06/2025		31	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
6/23/2025 11:56:29	23/06/2025		38	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
6/24/2025 10:42:43	24/06/2025		30	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
6/24/2025 13:20:07	24/06/2025		39	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
6/24/2025 16:35:11	24/06/2025		42	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
6/25/2025 11:06:44	25/06/2025		41	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
6/25/2025 13:19:08	25/06/2025		36	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
6/26/2025 13:49:40	26/06/2025		28	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
7/4/2025 15:01:37	04/07/2025		38	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
7/10/2025 8:35:04	10/07/2025		27	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
7/10/2025 13:18:15	10/07/2025		29	Perempuan		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
7/21/2025 10:29:24	09/07/2025		36	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
7/21/2025 10:32:11	07/07/2025		27	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
7/21/2025 10:36:58	10/07/2025		30	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
7/22/2025 11:31:53	22/07/2025		46	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
7/22/2025 14:03:17	22/07/2025		33	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
7/22/2025 15:28:37	22/07/2025		33	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
7/23/2025 14:05:14	23/07/2025		35	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
7/23/2025 14:09:40	23/07/2025		29	Perempuan		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian 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 (BSSN).

Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
7/25/2025 14:20:12	25/07/2025	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	Layanan Pengujian Obat dan Makanan
7/28/2025 10:51:51	28/07/2025		30	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
7/31/2025 14:03:22	31/07/2025		25	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
8/7/2025 11:01:47	01/08/2025		45	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
8/7/2025 11:22:23	04/08/2025		43	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
8/11/2025 11:10:35	11/08/2025		34	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
8/11/2025 11:34:09	08/08/2025		38	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
8/11/2025 11:37:32	08/08/2025		32	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
8/12/2025 15:39:32	12/08/2025		31	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
8/19/2025 7:52:32	15/08/2025		30	Laki-Laki		S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
8/20/2025 7:24:50	14/08/2025		29	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
8/20/2025 7:59:38	19/08/2025		30	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
8/20/2025 8:03:26	19/08/2025		32	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
8/26/2025 13:53:08	26/08/2025		38	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
8/27/2025 13:45:31	27/08/2025		27	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan

b. Data SKM

No	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?
1	[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
2		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
3		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
4		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).

No	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?
5	[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
6		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
7		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
8		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
9		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
10		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
11		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
12		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
13		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
14		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
15		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
16		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
17		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
18		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
19		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai
20		Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	Cukup Setuju	Cukup Baik	Lengkap	Cukup Sesuai	Cukup Setuju	Sesuai
21		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
22		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
23		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	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).

No	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?
24	[redacted]	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Cukup Baik	Lengkap	Sesuai	Cukup Setuju	Sesuai
25		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
26		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
27		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
28		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
29		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
30		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
31		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
32		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
33		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
34		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
35		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
36		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
37		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
38		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
39		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
40		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
41		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
42		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).

No	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?
43	[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	Sesuai
44	[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
45	[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
46	[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
47	[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
48	[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
49	[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
50	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
51	[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
52	[redacted]	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
53	[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
54	[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
55	[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
56	[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
57	[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
58	[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
59	[redacted]	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
60	[redacted]	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 Setuju
61	[redacted]	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 Setuju

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

No	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?
62	[redacted]	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 Setuju
63		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 Setuju
64		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 Setuju
65		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 Setuju
66		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 Setuju
67		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 Setuju
68		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 Setuju
69		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 Setuju
70		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 Setuju
71		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 Setuju
72		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 Setuju

c. Hasil Olah Data SKM

	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden	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

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

	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
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	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
12	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	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	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5
19	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
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	5	6	5	5	6	6	6	6
24	5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	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	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	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
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

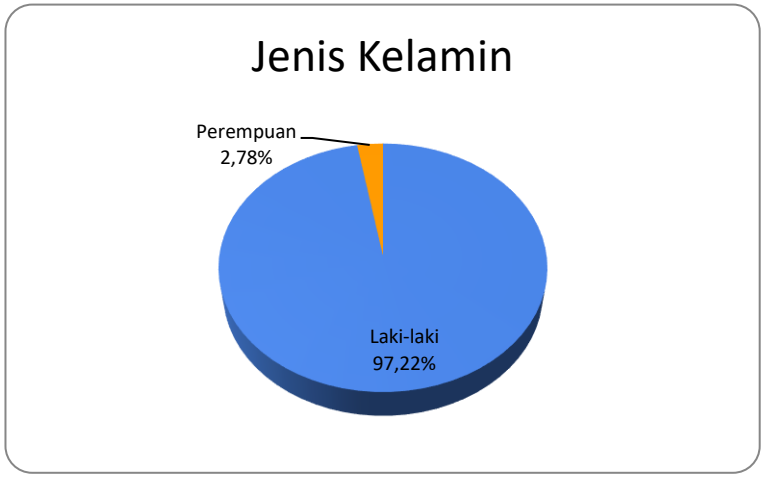
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

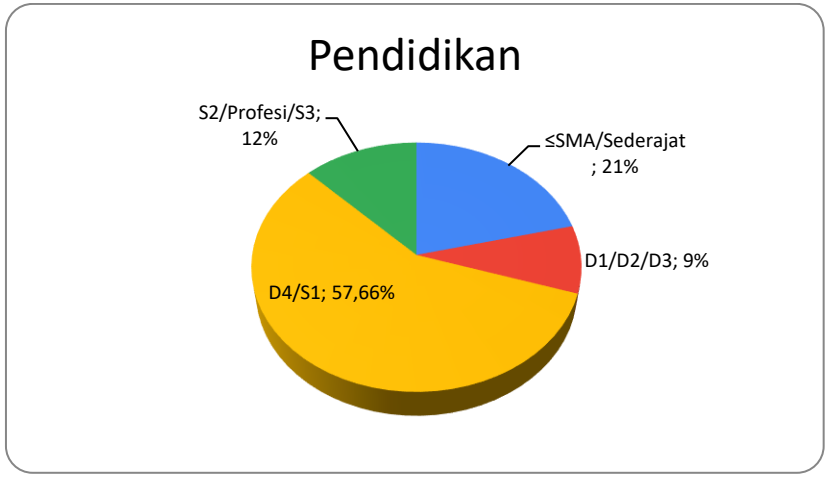
	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
41	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
43	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
44	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
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	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
52	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5
53	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
54	6	6	6	6	6	6	6	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	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	6	6	6	6	6	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	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).

	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
63	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
64	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
65	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
66	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
67	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
69	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
70	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
71	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
72	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

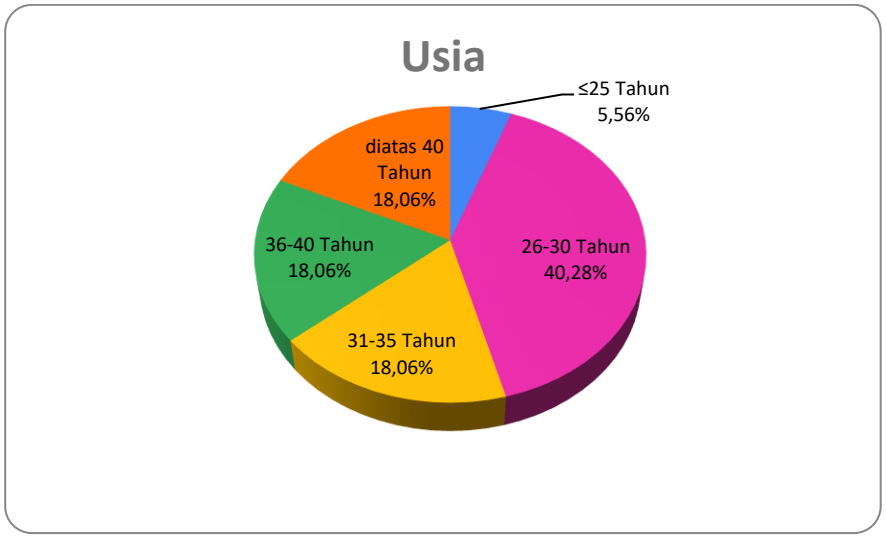
d. Grafik SKM





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





2. Layanan Informasi dan Pengaduan

a. Data Responden

No	Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
1	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
2	1/9/2025 13:50:20	07/01/2025		20	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
3	1/9/2025 13:55:06	07/01/2025		22	Perempuan		D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
4	1/9/2025 14:00:30	07/01/2025		35	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
5	1/13/2025 8:57:12	06/01/2025		29	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
6	1/13/2025 9:01:32	08/01/2025		30	Laki-Laki		D4/S1	Lainnya		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
7	1/17/2025 12:49:58	17/01/2025		26	Perempuan		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 (BSSN).

No	Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
8	1/21/2025 12:01:08	20/01/2025	[redacted]	22	Perempuan	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
9	1/21/2025 12:02:42	02/01/2025		50	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
10	1/21/2025 12:19:24	21/01/2025		42	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
11	1/22/2025 8:48:26	21/01/2025		33	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
12	1/23/2025 8:25:35	17/01/2025		24	Perempuan		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
13	1/26/2025 8:07:42	24/01/2025		35	Perempuan		D1/D2/D3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
14	1/26/2025 8:09:34	20/01/2025		37	Perempuan		D1/D2/D3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
15	1/26/2025 8:11:14	10/01/2025		30	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
16	1/30/2025 9:19:44	30/01/2025		21	Perempuan		D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
17	1/31/2025 11:44:43	31/01/2025		44	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
18	1/31/2025 16:27:04	31/01/2025		22	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
19	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
20	2/3/2025 11:01:08	22/01/2025		38	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
21	2/3/2025 11:08:03	22/01/2025		37	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
22	2/3/2025 15:55:53	22/01/2025		50	Perempuan		D1/D2/D3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
23	2/4/2025 9:04:35	22/01/2025		39	Perempuan		S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
24	2/4/2025 9:07:19	22/01/2025		34	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
25	2/4/2025 11:52:26	22/01/2025		31	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
26	2/11/2025 12:43:39	11/02/2025		47	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 (BSSN).

No	Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
27	2/13/2025 16:21:38	13/02/2025	[redacted]	29	Laki-Laki	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
28	2/17/2025 12:57:39	17/02/2025		28	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
29	2/18/2025 11:45:06	18/02/2025		28	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
30	2/18/2025 14:36:07	17/02/2025		21	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
31	2/18/2025 14:47:27	18/02/2025		25	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
32	2/18/2025 15:43:45	17/02/2025		20	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
33	2/25/2025 16:33:57	25/02/2025		45	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
34	2/26/2025 10:43:34	19/02/2025		34	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
35	2/26/2025 10:46:46	19/02/2025		35	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
36	2/26/2025 16:33:26	26/02/2025		44	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
37	2/27/2025 11:14:03	03/02/2025		36	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
38	2/27/2025 11:21:06	27/02/2025		43	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
39	2/27/2025 11:21:06	27/02/2025		50	Perempuan		D1/D2/D3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
40	2/28/2025 6:22:48	20/02/2025		32	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
41	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
42	2/28/2025 6:26:47	21/02/2025		45	Perempuan		S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
43	2/28/2025 6:26:47	21/02/2025		38	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
44	2/28/2025 8:23:11	03/02/2025		31	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
45	2/28/2025 8:23:11	03/02/2025		37	Perempuan		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 (BSSN).

No	Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
46	2/28/2025 8:51:21	03/02/2025	[redacted]	39	Perempuan	[redacted]	S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
47	2/28/2025 9:23:31	03/02/2025		34	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
48	2/28/2025 10:46:44	28/02/2025		35	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
49	3/3/2025 15:19:14	03/03/2025		42	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
50	3/7/2025 13:52:43	06/03/2025		40	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
51	3/10/2025 8:59:10	10/03/2025		29	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
52	3/11/2025 13:09:00	11/03/2025		39	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
53	3/18/2025 13:38:35	18/03/2025		50	Laki-Laki		D1/D2/D3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
54	3/24/2025 13:16:26	24/03/2025		45	Laki-Laki		S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
55	3/24/2025 14:41:46	24/03/2025		34	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
56	3/26/2025 6:05:51	14/03/2025		55	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
57	3/26/2025 6:08:22	11/03/2025		50	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
58	3/26/2025 6:11:07	18/03/2025		55	Perempuan		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
59	3/26/2025 6:13:12	20/03/2025		24	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
60	3/26/2025 15:03:17	25/03/2025		22	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
61	3/26/2025 15:15:38	26/03/2025		25	Perempuan		D4/S1	Lainnya		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
62	3/26/2025 15:18:39	10/03/2025		42	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
63	3/27/2025 8:18:35	17/03/2025		35	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
64	3/27/2025 8:24:03	12/03/2025		35	Perempuan		D4/S1	Lainnya		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 (BSSN).

No	Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
65	4/8/2025 13:44:06	08/04/2025	[redacted]	20	Perempuan	[redacted]	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
66	4/10/2025 11:23:50	09/04/2025		26	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
67	4/10/2025 13:05:53	10/04/2025		48	Perempuan		D1/D2/D3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
68	4/11/2025 9:38:14	11/04/2025		22	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
69	4/14/2025 11:38:06	14/04/2025		25	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
70	4/23/2025 8:40:26	22/04/2025		25	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
71	4/23/2025 10:41:31	15/04/2025		38	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
72	4/23/2025 10:48:56	15/04/2025		35	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
73	4/28/2025 10:07:13	28/04/2025		48	Perempuan		D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
74	4/29/2025 14:50:36	28/04/2025		46	Perempuan		D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
75	4/29/2025 14:53:10	28/04/2025		49	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
76	4/29/2025 16:17:58	28/04/2025		43	Laki-Laki		D4/S1	Lainnya		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
77	4/29/2025 16:20:17	09/04/2025		39	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
78	4/30/2025 17:05:04	24/04/2025		46	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
79	5/2/2025 14:54:16	02/05/2025		59	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
80	5/2/2025 14:54:16	12/05/2025		59	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
81	5/4/2025 17:08:05	29/04/2025		40	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
82	5/4/2025 17:10:07	11/04/2025		35	Perempuan		D1/D2/D3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
83	5/4/2025 17:13:13	21/04/2025		42	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 (BSSN).

No	Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
84	5/4/2025 18:01:09	24/04/2025	[redacted]	40	Laki-Laki	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
85	5/4/2025 18:03:15	15/04/2025		35	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
86	5/4/2025 18:05:33	29/04/2025		28	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
87	5/6/2025 15:46:49	06/05/2025		25	Perempuan		S2/Profesi/S3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
88	5/7/2025 11:31:32	07/05/2025		24 tahun	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
89	5/8/2025 16:13:50	08/05/2025		55	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
90	5/8/2025 16:17:02	08/05/2025		35	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
91	5/20/2025 14:51:24	16/05/2025		34	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
92	5/21/2025 10:10:21	21/05/2025		32	Perempuan		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
93	5/21/2025 11:03:27	21/05/2025		20	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
94	5/22/2025 17:47:25	22/05/2025		31	Perempuan		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
95	5/28/2025 8:08:41	26/05/2025		30	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Lainnya		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
96	5/28/2025 8:16:07	20/05/2025		72	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
97	5/28/2025 8:46:14	27/05/2025		30	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
98	5/28/2025 8:50:33	08/05/2025		26	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
99	5/28/2025 8:52:32	26/05/2025		59	Laki-Laki		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
100	5/28/2025 8:59:14	06/05/2025		39	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
101	5/28/2025 9:02:03	23/05/2025		36	Perempuan		D1/D2/D3	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 (BSSN).

No	Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
102	5/28/2025 9:07:52	02/05/2025	[redacted]	34	Perempuan	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
103	5/28/2025 9:35:04	21/05/2025		36	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
104	5/28/2025 9:46:00	14/05/2025		31	Perempuan		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
105	5/28/2025 10:02:18	08/05/2025		38	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
106	5/28/2025 13:49:17	28/05/2025		39	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
107	6/3/2025 14:36:15	03/06/2025		34	Perempuan		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
108	6/4/2025 16:05:33	04/06/2025		39	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
109	6/10/2025 9:42:39	04/06/2025		45	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
110	6/17/2025 15:25:04	17/06/2025		40	Perempuan		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
111	6/24/2025 13:11:40	17/06/2025		33	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
112	6/24/2025 13:27:59	12/06/2025		27	Perempuan		D1/D2/D3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
113	6/30/2025 14:35:31	24/06/2025		55	Perempuan		S2/Profesi/S3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
114	7/1/2025 14:28:26	11/06/2025		39	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
115	7/2/2025 13:42:49	24/06/2025		29	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
116	7/8/2025 16:21:11	08/07/2025		25	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
117	7/9/2025 10:35:40	09/07/2025		37	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
118	7/9/2025 16:18:06	09/07/2025		27	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
119	7/23/2025 13:08:31	23/07/2025		50 Tahun	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
120	7/23/2025 13:24:32	23/07/2025		23	Perempuan		D4/S1	Lainnya		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 (BSSN).

No	Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
121	7/24/2025 16:10:03	24/07/2025	[redacted]	30	Perempuan	[redacted]	S2/Profesi/S3	Lainnya	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
122	7/28/2025 12:56:55	21/07/2025		58	Perempuan		S2/Profesi/S3	Lainnya		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
123	7/28/2025 12:59:13	28/07/2025		29	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
124	7/30/2025 16:37:38	30/07/2025		47	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
125	8/5/2025 8:24:59	04/07/2025		40	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
126	8/5/2025 8:28:42	02/07/2025		45	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
127	8/5/2025 8:33:31	09/07/2025		27	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
128	8/12/2025 12:32:44	12/08/2025		32	Perempuan		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
129	8/12/2025 14:33:38	12/08/2025		29	Perempuan		D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
130	8/14/2025 15:27:49	14/08/2025		29	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
131	8/19/2025 12:06:13	19/08/2025		29	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
132	8/21/2025 11:41:20	21/08/2025		40	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
133	8/26/2025 8:18:18	22/08/2025		46	Laki-Laki		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
134	8/26/2025 8:25:21	14/08/2025		36	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
135	8/29/2025 13:22:19	29/08/2025		55	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
136	8/29/2025 13:34:58	29/08/2025		46	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
137	8/29/2025 13:59:14	29/08/2025		50	Perempuan		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 (BSSN).

b. Data SKM

No	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?
1	[redacted]	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
2		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
3		Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sesuai
4		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
5		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
6		Cukup Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Cukup Sesuai	Setuju	Sesuai
7		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
8		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
9		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
10		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
11		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
12		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Cukup Setuju	Sesuai
13		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
14		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
15		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
16		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
17		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).

No	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?
18	[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
19		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
20		Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
21		Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
22		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
23		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
24		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
25		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
26		Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
27		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
28		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
29		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
30		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
31		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
32		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
33		Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai
34		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).

No	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?
35	[redacted]	Cukup Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Cukup Sesuai
36		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
37		Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	Sesuai	Cukup Setuju	Cukup Sesuai
38		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
39		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
40		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
41		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
42		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
43		Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
44		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
45		Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
46		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
47		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
48		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
49		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sesuai
50		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
51		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
52		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).

No	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?
53	[redacted]	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
54		Mudah	Mudah	Cukup Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Cukup Lengkap	Sesuai	Cukup Setuju	Sesuai
55		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
56		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
57		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
58		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
59		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
60		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
61		Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai
62		Cukup Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
63		Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
64		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
65		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cukup Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Cukup Sesuai
66		Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
67		Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Cukup Sesuai	Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
68		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
69		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).

No	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?
70	[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
71		Cukup Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
72		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
73		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai
74		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
75		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Lengkap		Sangat Setuju	Sesuai
76		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
77		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
78		Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
79		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
80		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
81		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
82		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
83		Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Cukup Sesuai
84		Sangat 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
85		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
86		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
87		Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat 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).

No	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?
88	[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
89		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	Sesuai
90		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
91		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
92		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Cukup Setuju	Cukup Sesuai
93		Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	Cukup Sesuai	Setuju	Sesuai
94		Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sesuai
95		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
96		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
97		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
98		Cukup Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
99		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
100		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
101		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
102		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
103		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
104		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	Sesuai

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

No	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?
105	[redacted]	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
106		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
107		Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
108		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
109		Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
110		Cukup Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Cukup Sesuai
111		Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
112		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
113		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
114		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
115		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai
116		Mudah	Mudah	Sesuai	Cukup Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
117		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sangat Tidak Sesuai
118		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
119		Sangat 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
120		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
121		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).

No	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?
122	[redacted]	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
123		Sangat Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
124		Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai
125		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
126		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
127		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
128		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
129		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
130		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
131		Cukup Mudah	Cukup 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
132		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
133		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
134		Sangat 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
135		Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
136		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	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).

No	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?
137	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai

c. Hasil Olah Data 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	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
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

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

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

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

	NILAI PELAYANAN										
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
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
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6
50	6	6	6	6	6	6	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	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	6
54	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
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	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	6	6	6	6	6	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	5	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5
62	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
63	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6
65	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6
66	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	5
67	5	6	5	4	5	5	4	5	6	6	5
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
69	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
70	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6
71	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
72	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
73	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6
74	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6
75	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5

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

	NILAI PELAYANAN										
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
76	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
77	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6
78	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
79	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
80	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5
81	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
82	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
83	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
84	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
86	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
87	5	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5
88	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
89	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
91	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
92	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6
93	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5
94	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
95	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
96	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
97	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
98	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
99	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
101	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
102	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5
103	5	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5
104	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
105	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

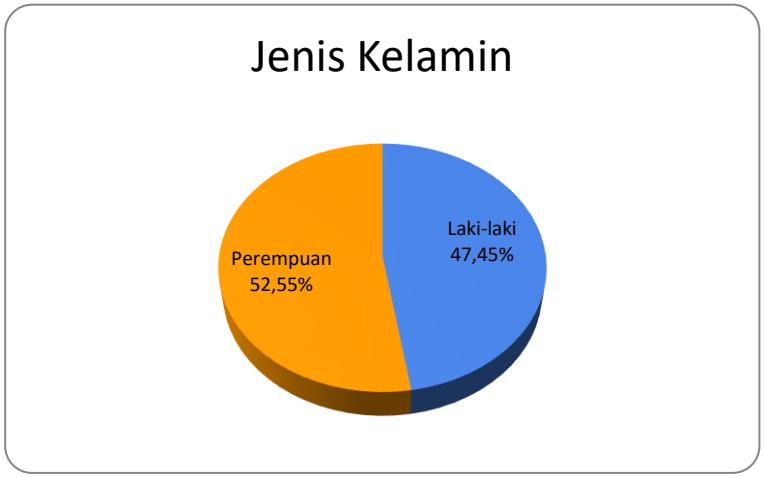
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

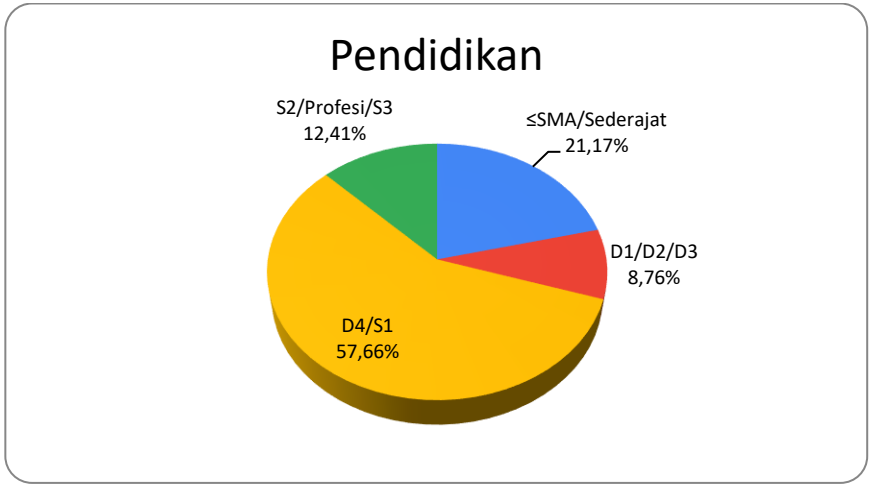
	NILAI PELAYANAN										
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
106	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
107	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	5
108	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
109	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
110	4	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5
111	5	4	6	5	5	5	5	5	6	5	5
112	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
113	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
114	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
115	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
116	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
117	5	5	5	5	6	5	4	6	6	6	5
118	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
119	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
120	6	6	6	5	5	6	5	5	6	6	5
121	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
122	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6
123	6	5	6	6	6	6	5	6	5	5	6
124	5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5
125	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
126	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
127	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
128	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5
129	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6
130	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
133	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6
134	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5
135	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
136	5	4	5	5	6	5	5	6	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).

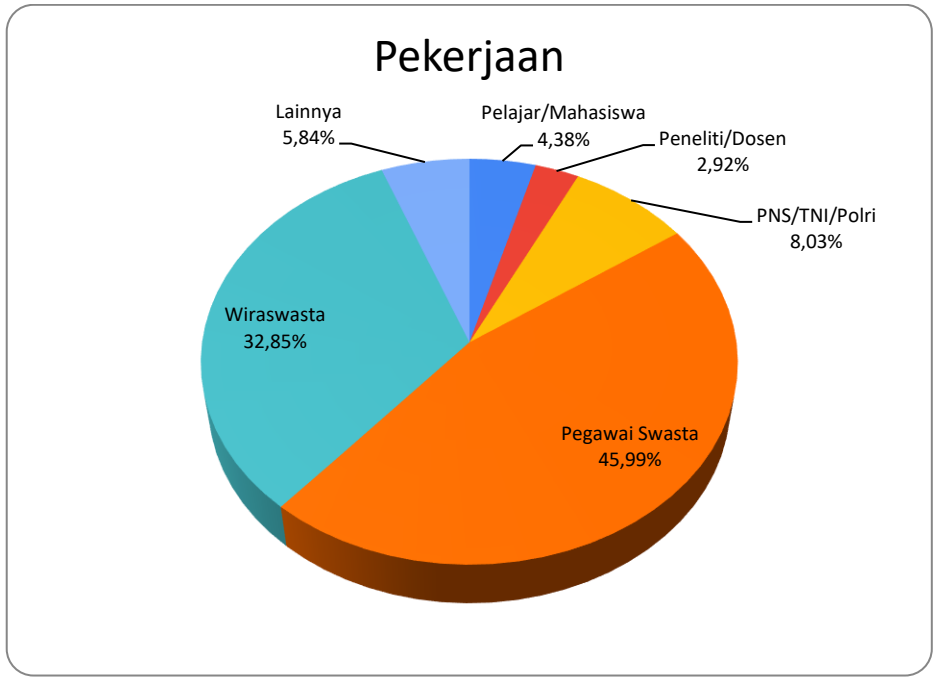
	NILAI PELAYANAN										
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
137	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6

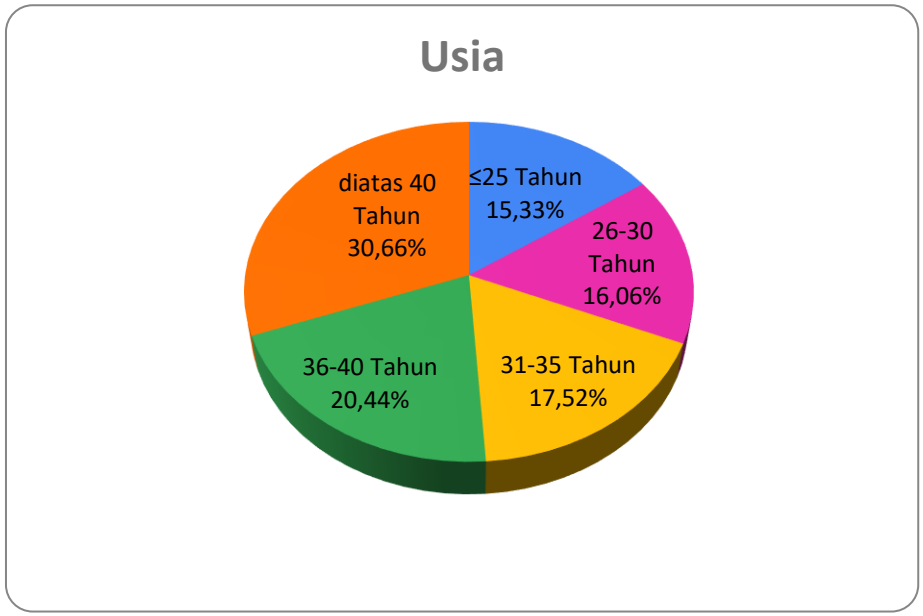
d. Grafik SKM





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





3. Layanan Sertifikasi

a. Data Responden

No	Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
1	1/21/2025 14:06:43	21/01/2025	[redacted]	49	Laki-Laki	[redacted]	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	[redacted]	Layanan Sertifikasi
2	1/21/2025 14:11:46	21/01/2025		44	Perempuan		D4/S1	Lainnya		Layanan Sertifikasi
3	1/30/2025 14:56:36	03/01/2025		35	Laki-Laki		D4/S1	Lainnya		Layanan Sertifikasi
4	1/30/2025 15:09:10	20/01/2025		22	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Sertifikasi
5	1/30/2025 15:15:27	22/01/2025		36	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Lainnya		Layanan Sertifikasi
6	1/30/2025 15:20:10	30/01/2025		30	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
7	1/31/2025 7:44:35	06/01/2025		45	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
8	1/31/2025 7:55:54	22/01/2025		30	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
9	1/31/2025 11:49:04	23/01/2025		44	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
10	2/18/2025 12:01:30	04/02/2025		42	Perempuan		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
11	2/18/2025 12:10:14	18/02/2025		39	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
12	2/18/2025 12:33:25	18/02/2025		35	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi

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

No	Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
13	2/28/2025 7:45:51	14/02/2025	[redacted]	35	Laki-Laki	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/BUMD	[redacted]	Layanan Sertifikasi
14	2/28/2025 7:50:40	14/02/2025		42	Perempuan		S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/BUMD		Layanan Sertifikasi
15	2/28/2025 7:54:11	14/02/2025		31	Laki-Laki		S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/BUMD		Layanan Sertifikasi
16	2/28/2025 7:59:40	19/02/2025		22	Perempuan		D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Sertifikasi
17	2/28/2025 8:03:37	19/02/2025		20	Perempuan		D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Sertifikasi
18	2/28/2025 8:12:24	25/02/2025		50	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
19	2/28/2025 8:19:32	18/02/2025		20	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Sertifikasi
20	2/28/2025 8:23:11	18/02/2025		21	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Sertifikasi
21	2/28/2025 14:15:53	28/02/2025		35	Perempuan		S2/Profesi/S3	Lainnya		Layanan Sertifikasi
22	3/4/2025 10:11:18	04/03/2025		44	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
23	3/24/2025 7:08:38	10/03/2025		40	Laki-Laki		D1/D2/D3	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
24	3/24/2025 7:27:47	19/03/2025		43	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
25	3/24/2025 14:01:04	24/03/2025		35	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
26	3/25/2025 10:51:28	24/03/2025		55	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
27	3/28/2025 3:46:29	25/03/2025		38	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
28	4/30/2025 11:30:45	21/04/2025		29	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
29	4/30/2025 11:38:00	16/04/2025		23	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
30	4/30/2025 11:41:45	16/04/2025		40	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
31	5/28/2025 14:09:12	28/05/2025		22	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
32	5/28/2025 15:13:51	07/05/2025		55	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Sertifikasi
33	5/28/2025 15:19:23	28/05/2025		71	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Lainnya		Layanan Sertifikasi
34	6/2/2025 14:29:10	02/07/2025		24	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
35	6/3/2025 16:08:42	03/07/2025		22	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
36	7/1/2025 9:06:19	12/06/2025		63	Perempuan		S2/Profesi/S3	Lainnya		Layanan Sertifikasi
37	7/4/2025 9:54:05	23/06/2025		39	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
38	7/17/2025 13:23:40	17/07/2025		40tahun	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
39	7/28/2025 9:42:32	23/07/2025		20	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Lainnya		Layanan Sertifikasi
40	1/31/2025 11:51:14	23/01/2025		26	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
41	1/31/2025 14:51:14	31/01/2025		26	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
42	9/2/2025 14:56:45	21/08/2025		40	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Lainnya		Layanan Sertifikasi

b. Data SKM

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

No	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?
1	[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
2		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
3		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
4		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
5		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Cukup Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Cukup Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Cukup Sesuai	Setuju	Cukup Sesuai
6		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
7		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
8		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
9		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
10		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
11		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
12		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
13		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
14		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
15		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
16		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Cukup Lengkap	Sesuai	Cukup Setuju	Sesuai
17		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
18		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Cukup Setuju	Sesuai
19		Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
20		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai
21		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).

No	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?
22	[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
23		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
24		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
25		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
26		Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Cukup Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sesuai
27		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
28		Sangat 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
29		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
30		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
31		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
32		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
33		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
34		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
35		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
36		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
37		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
38		Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai
39		Cukup Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
40		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
41		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
42		Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Setuju

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

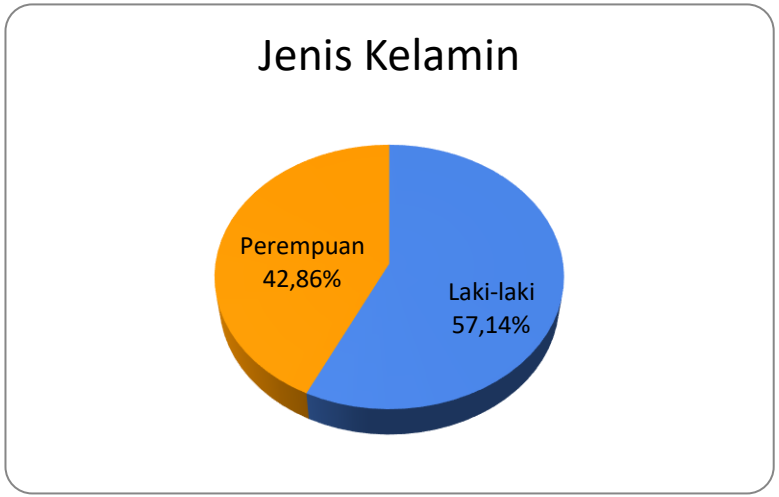
Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5
5	5	5	6	4	6	5	6	6	4	6	5
6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	5	5	5	5	5	5	5	5	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
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
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

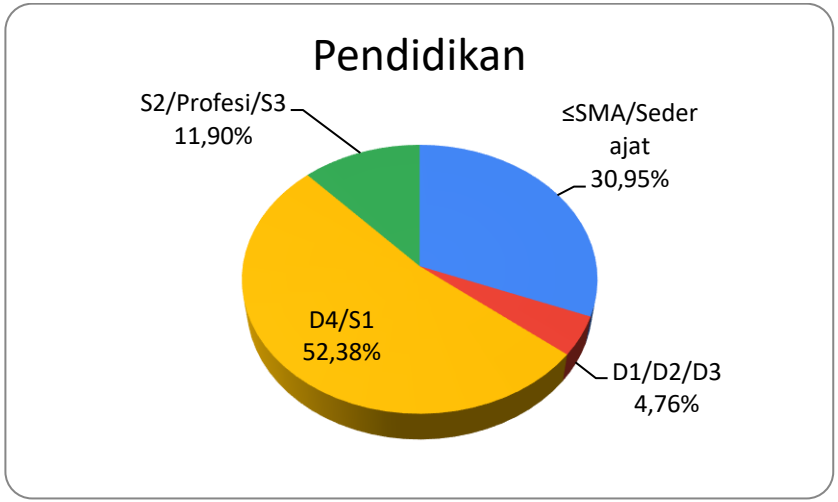
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
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	5	4	4	5	5	6	4	6	6	6	5
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	5
32	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	5
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	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
36	6	6	6	6	6	5	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	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	4	4	6	5	6	6	6	6	6	6	6
41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

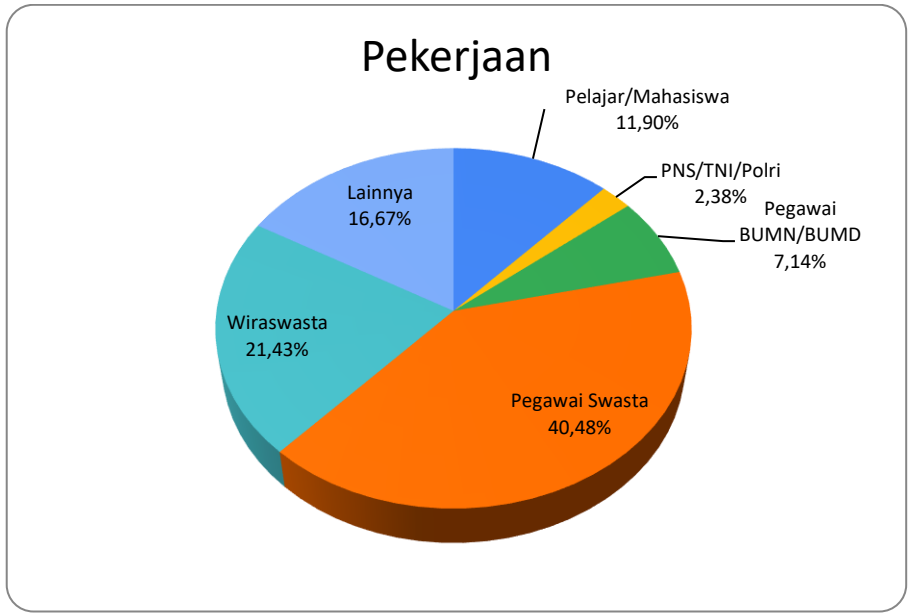
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

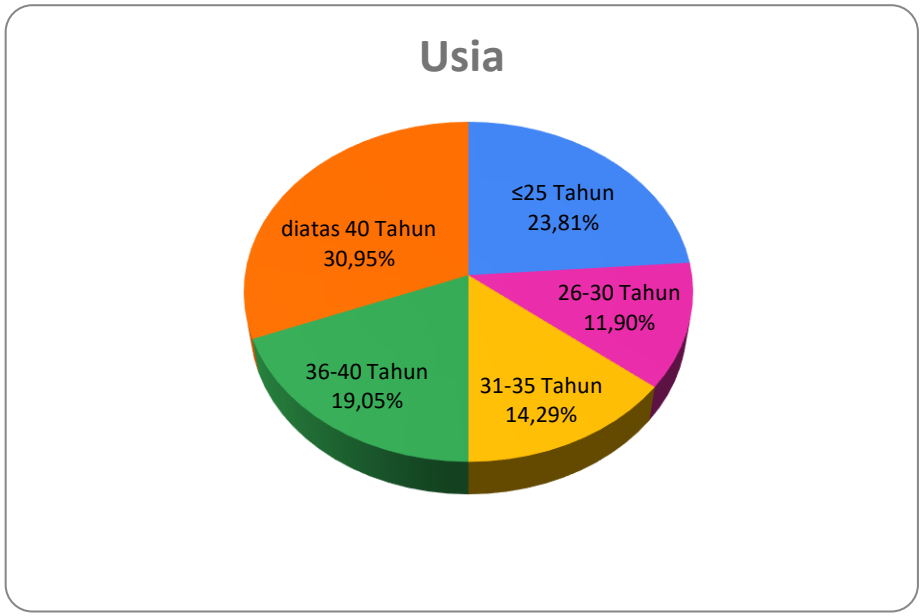
d. Grafik SKM





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





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