BADAN POM
BALAI BESAR POM
DI SERANG



LAPORAN
SURVEY KEPUSAN MASYARAKAT
FEBRUARI TAHUN 2023

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SERANG
Jl. Syekh Nawawi Al Bantani Kel. Banjarsari Kec. Cipocok Jaya Kota Serang, Provinsi Banten

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI **2**
BAB I 3
PENDAHULUAN 3
1.1 Latar Belakang 3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4
1.3 Maksud dan Tujuan 4
BAB II 6
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 9
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 13
ANALISIS HASIL SKM 13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 13
4.2 Rencana Tindak Lanjut 14
4.3 Tren Nilai SKM 14
BAB V 16
PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK 16
5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik 16
BAB VI 17
KESIMPULAN 17
LAMPIRAN 18
1. Kuesioner 18
2. Hasil Olah Data SKM 20
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 20
4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 20

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Pelibatan masyarakat 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. 96Tahun 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 penyedialayanan 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 maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Februari Tahun 2023 yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Serang dilaksanakan terhadap layanan pemberian informasi dan pengaduan, serta layanan pengujian . Data Merupakan Akumulasi dari bulan Januari-Februari 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan kuesioner elektronik melalui bit.ly/SKMSerang2023 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 Nomor 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 :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yangdiperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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.
5. **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.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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 bit.ly/SKMSerang2023 untuk pelanggan yang dilayani melalui *hotline* baik pada jam kerja maupun di luar jam kerja. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan di Bulan Februari 2023 terhitung tanggal 1 Januari hingga 28 Februari 2023.

2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai SKM

Jumlah responden dan target nilai SKM Mandiri Balai Besar POM di Serang ditetapkan berdasarkan jumlah rata-rata responden dan nilai SKM Balai Besar POM di Serang Tahun 2022. Target nilai SKM dan jumlah Responden SKM BBPOM di Serang Tahun 2023 sebagai berikut :

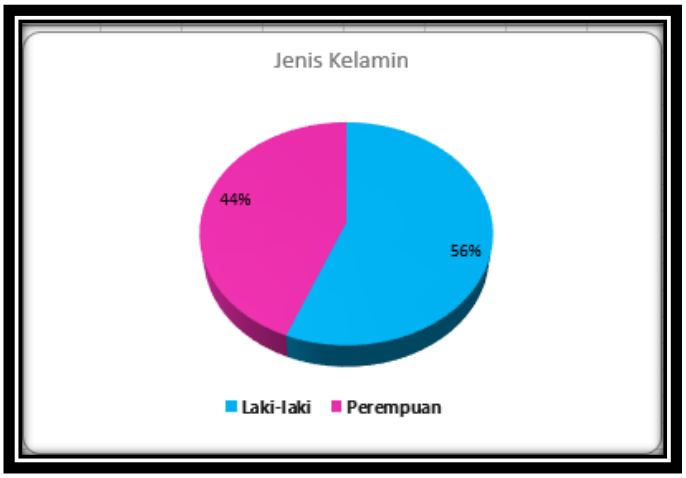
	Target				
	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	Tahunan
Nilai SKM	89	89	89	89	89
Jumlah Responden Layanan Pengujian	24	24	24	24	96
Jumlah Responden Layanan Informasi dan Pengaduan	57	57	57	57	228
Jumlah Responden Layanan Sertifikasi	21	21	21	21	84

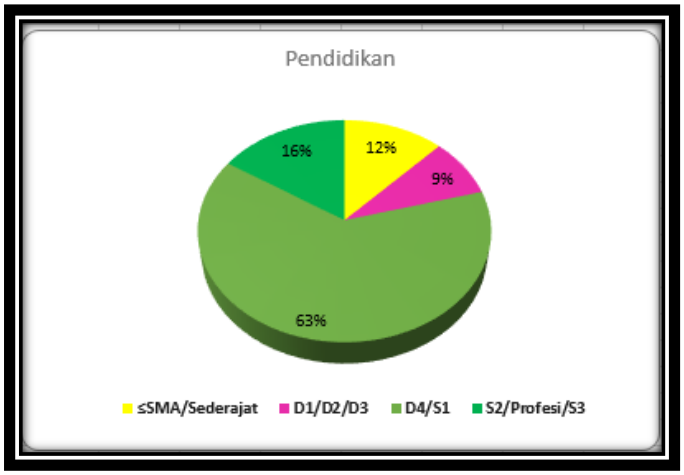
BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

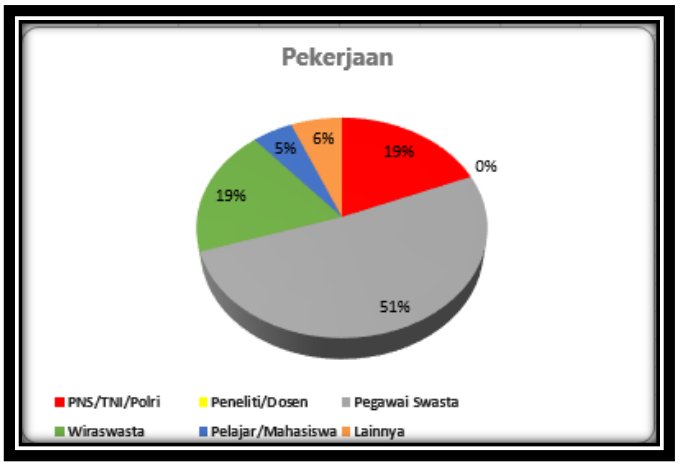
3.1 Jumlah Responden SKM

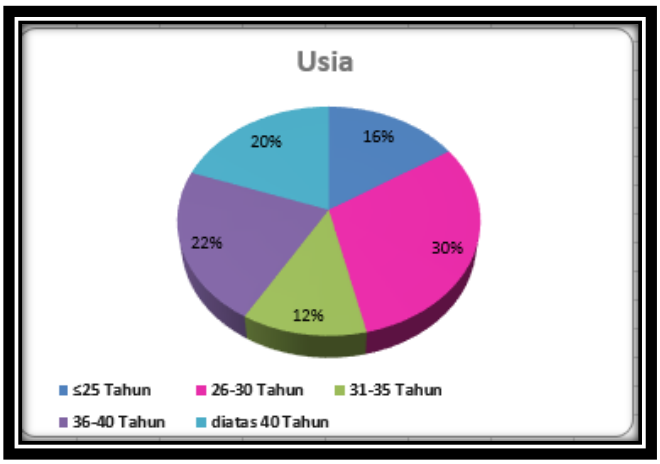
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 12 orang responden penerima layanan sampel PNBP, 53 orang responden penerima layanan informasi dan 17 orang responden penerima layanan sertifikasi dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	PNBP	LI	LS	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	11	29	6	46	56.10
		PEREMPUAN	1	24	11	36	43,90
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	2	5	3	10	12.20
		DI/D2/D3	0	6	1	7	8.54
		D4/S1	8	36	8	52	63.41
		S2/Profesi/S3	2	5	6	13	15,85
3	PEKERJAAN	Pelajar/Mahasiswa	0	2	2	4	4.87
		Peneliti/Dosen	0	0	0	0	0
		PNS/TNI/Polri	12	3	0	15	18.30
		Pegawai BUMN/D	0	1	1	2	2.43
		Pegawai Swasta	0	33	8	41	50.00
		Wiraswasta	0	11	4	15	18.30
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0	0	0	0
		Lainnya	0	3	2	5	6.10
4	USIA	≤25 Tahun	2	8	3	13	15.85
		26-30 Tahun	5	16	4	25	30.48
		31-35 Tahun	1	6	3	10	12.20
		36-40 Tahun	2	13	3	18	21.95


Jenis Kelamin
44%
56%
Laki-laki
Perempuan


Pendidikan
16%
12%
9%
63%
≤SMA/Sederajat
D1/D2/D3
D4/S1
S2/Profesi/S3


Pekerjaan
5%
6%
19%
0%
19%
51%
PNS/TNI/Polri
Peneliti/Dosen
Pegawai Swasta
Wiraswasta
Pelajar/Mahasiswa
Lainnya


Usia
20%
16%
22%
30%
12%
≤25 Tahun
26-30 Tahun
31-35 Tahun
36-40 Tahun
diatas 40 Tahun

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

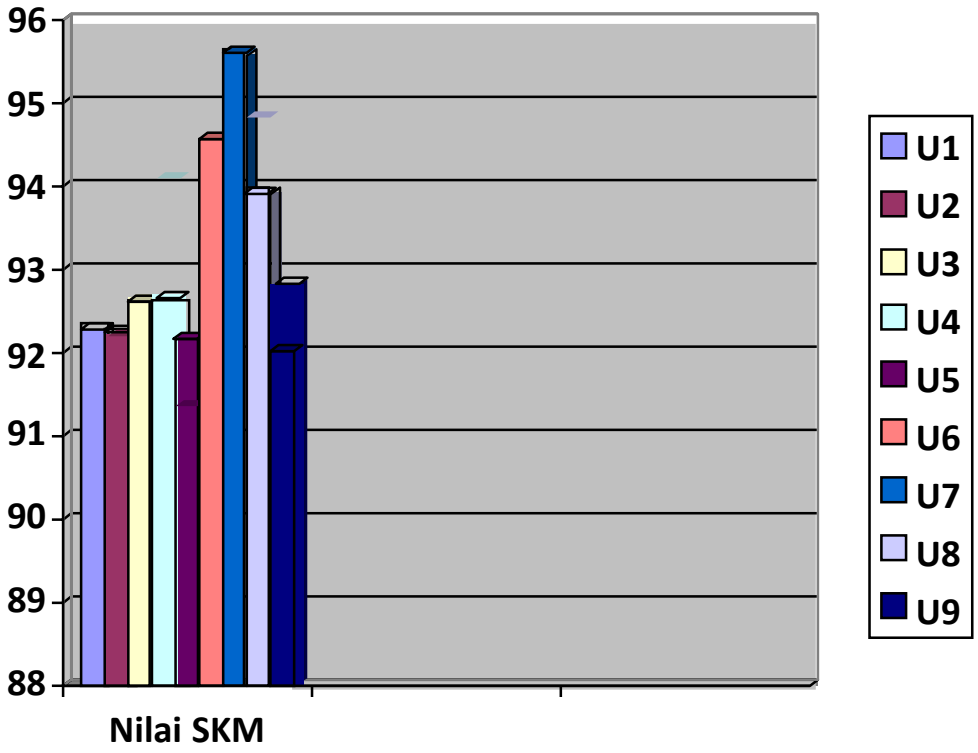
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pelayanan PNBP	98.66	98.61	98.61	100	98.61	100	98.61	100	98.61	**99.07**
Permintaan Informasi dan Pengaduan	91.16	90.14	91,84	91.78	90.41	91.69	95,24	93.20	91.50	**91.88**
Permintaan Layanan Sertifikasi	86.27	87.40	88.40	86.80	87.25	91.18	92.05	88.08	87.30	**88.32**
Rata-rata	**92.03**	**92,05**	**92,95**	**92.86**	**92,09**	**94,29**	**95,30**	**93.76**	**92.47**	**93,09**

b. Nilai SKM per unsur

Uraian	Nilai Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	**92.03**	**92,05**	**92,95**	**92.86**	**92,09**	**94,29**	**95,30**	**93.76**	**92.47**
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**93.09 (A atau Sangat Baik)**								

Keterangan:

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



Keterangan:

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

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

1. Nilai SKM Bulan Februari 2023 terendah pada unsur:
   a. Persyaratan dengan nilai 92.03
   b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 92.05
   c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 92.09
2. Nilai SKM Bulan Februari 2023 tertinggi pada unsur:
   Perilaku pelaksana

Skala Perhitungan survey adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil Survey yang masuk hingga bulan Februari, tidak satupun responden memberikan nilai 0-2. Selain Penilaian juga dilakukan penilaian memalui saran/kriti, berikut merupakan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut :

1. Pelayanan ramah
2. Semoga bisa terus dipertahankan dan ditingkatkan pelayanannya. Semakin maju kedepannya

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

- Nilai terendah pertama terletak pada Produk Persyaratan. konsumen belum memahami secara rinci terkait persyaratan pengajuan sertifikasi dan registrasi produk, karena cakupan sosialisasi mengenai persyaratan masih belum meluas. Upaya yang direncanakan untuk dilakukan adalah sosialisasi Persyaratan pelayanan dengan mengadakan program Baperan yang rutin diadakan setiap bulan. Nilai terendah kedua terletak pada Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, hal ini dikarenakan belum terpaparnya alur proses pelayanan kepada konsumen. Tindak lanjut yang dilakukan adalah melakukan sosialisasi mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur tersebut dalam sebuah buku standar pelayanan publik yang dapat diakses oleh seluruh pengguna layanan. Nilai terendah ketiga terletak pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Hal ini

terkait Jenis Pelayanan yang tersedia di BBPOM di Serang. Upaya tindak lanjut yang akan dilakukan adalah dengan melakukan sosialisasi standar pelayanan publik di media sosial dan website BBPOM di Serang.

- Dari Hasil rekapitulasi saran dan kritik konsumen, sebagian besar konsumen sudah puas dengan pelayanan publik di BBPOM di Serang, Tindak lanjut yang dapat dilakukan dari saran tersebut yaitu dengan terus menerus mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik BBPOM di Serang,

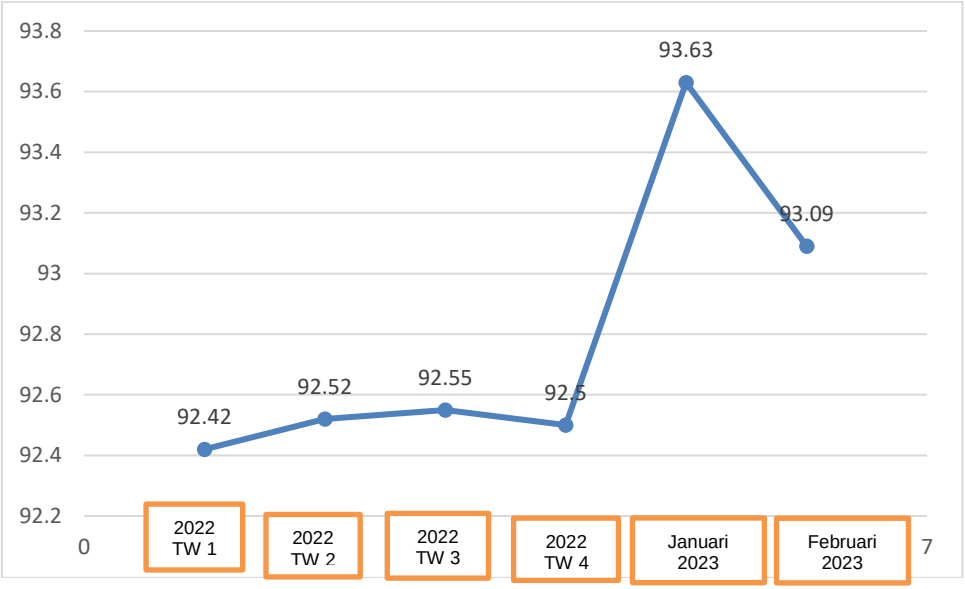
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan Balai Besar POM di Serang. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM terlampir.

4.3 Tren Nilai SKM

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 POMdi Serang dari triwulan I tahun 2022 hingga Bulan Februari 2023 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai kepuasan penerima layanan tertinggi dicapai pada Bulan Januari 2023 (93,63). Walaupun terjadi penurunan nilai di triwulan 4 tahun 2022 dan bulan Februari 2023,. Pada nilai SKM TW4 tahun 2022 mengalami penurunan nilai sebanya 0,05 sedangkan pada bulan Februari Tahun 2023 turun sebesar 0.54. Sehingga BBPOM di Serang masih terus melakukan tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan publik baikyang mengacu pada saran/kritik pelanggan maupun inovasi-inovasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

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 survey 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 timline pengujian. Data petugas pelayanan yang mendapatkan predikat terbaik Bulan Februari tahun 2023 dapat dilihat pada tabel berikut :

Bulan	Jenis Layanan	Nama Petugas Pelayanan Terbaik
Januari	PNBP	Evawati
	Informasi dan Pengaduan	Setya Wulan
	Sertifikasi	Hani Nur Rohma
	Penguji PNBP	Saiful Pratama

BAB VI
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Bulan Januari hingga Februari 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

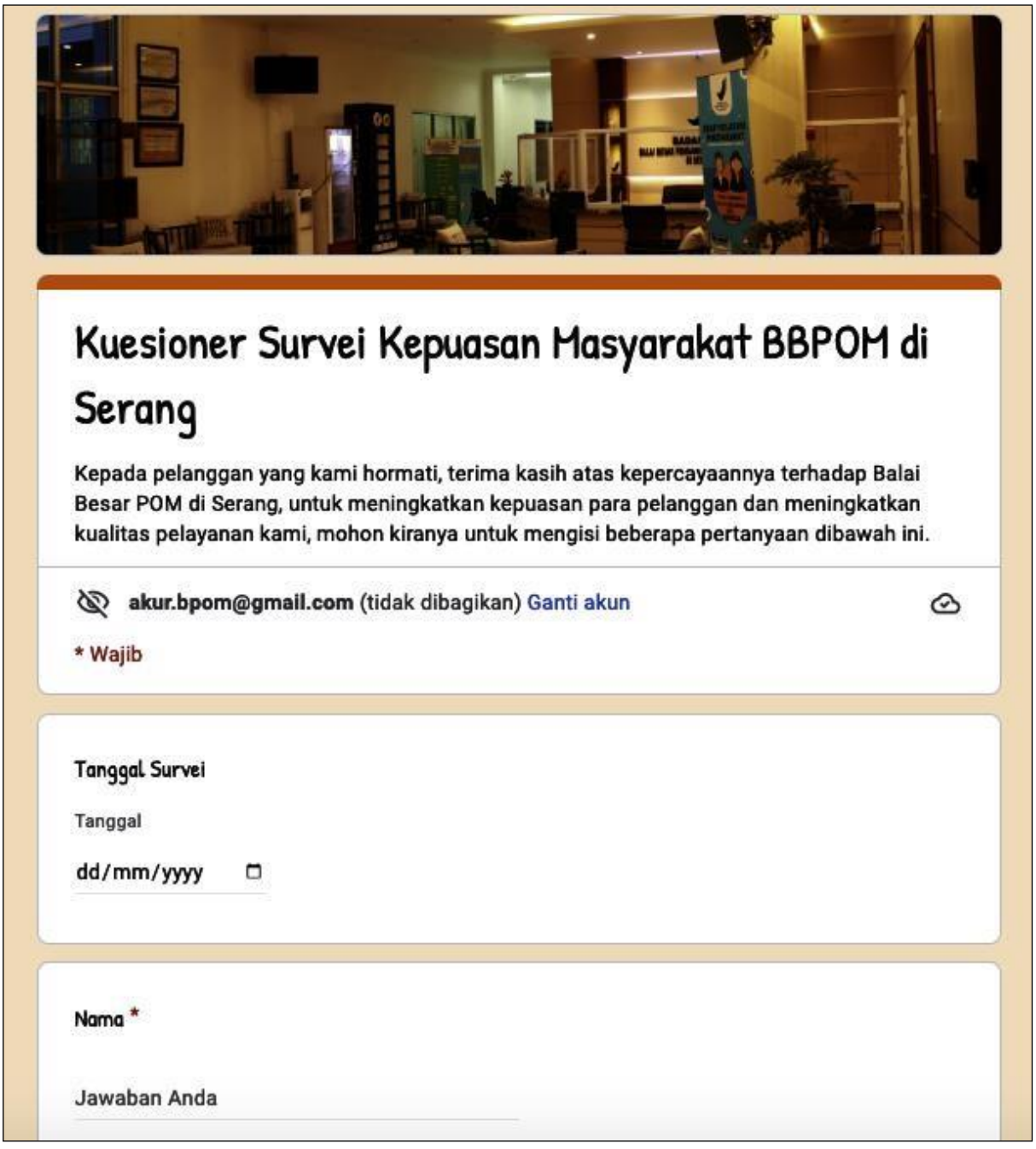
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Serang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 93,09
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur perilaku pelaksana.

Serang, 13 Maret 2023
Plt. Kepala Balai Besar POM di Serang

Faizal Mustofa Kamil, S.Si., Apt.

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Serang

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.

akur.bpom@gmail.com (tidak dibagikan) Ganti akun

* Wajib

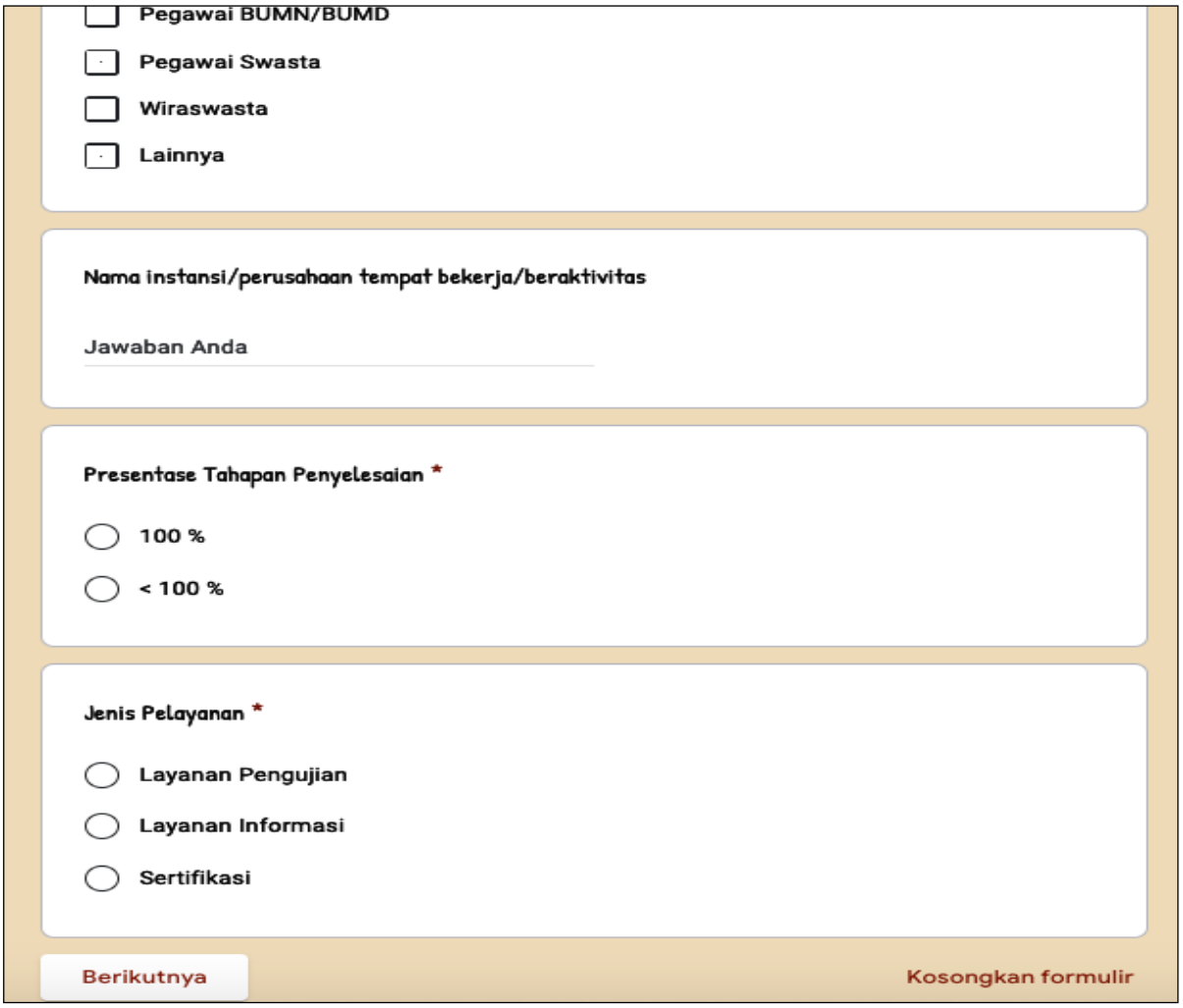
Tanggal Survei

Tanggal

dd/mm/yyyy

Nama *

Jawaban Anda


Pegawai BUMN/BUMD
Pegawai Swasta
Wiraswasta
Lainnya
Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
Jawaban Anda
Presentase Tahapan Penyelesaian *
100 %
< 100 %
Jenis Pelayanan *
Layanan Pengujian
Layanan Informasi
Sertifikasi
Berikutnya
Kosongkan formulir

2. Hasil Olah Data SKM

- Layanan PNBP
  Terlampir
- Layanan Informasi dan Pengaduan

  Terlampir
- Layanan Sertifikasi
  Terlampir

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

   -

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



4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Terlampir monev tindak lanjut (https://bit.ly/MONEVTLSKM2023)

	NILAI PELAYANAN										
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6
3	4	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5
4	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5
5	5	4	6	5	5	6	5	6	5	6	5
6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6
7	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
10	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
11	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	5
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	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5
17	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	5
25	6	6	6	6	5	5	6	5	5	6	6
26	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6
33	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
41	5	4	6	5	6	6	5	6	6	6	5
42	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
43	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
44	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
49	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
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	5
53	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah metode penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah metode 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	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah metode penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan panduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Saran	Petugas	Bulan
1	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	sangat sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Pegawai swasta		Akhmad K	Januari
2	Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	sangat sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Wiraswata		Akhmad K	Januari
3	Cukup Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pegawai swasta		Akhmad K	Januari
4	Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	baik	Lengkap	36-40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Pegawai swasta		Akhmad K	Januari
5	Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Pegawai swasta		Akhmad K	Januari
6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai BUMN/D		Akhmad K	Januari
7	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	cukup setuju	cukup baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai swasta		Setya Wul	Januari
8	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Wiraswata		Setya Wul	Januari
9	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Pegawai swasta	customer	Setya Wul	Januari
10	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Pegawai swasta	Sudah sangat baik	Tiwi	Januari
11	Sangat Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai swasta		Tiwi	Januari
12	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	baik	Lengkap	36-40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Wiraswata		Tiwi	Januari
13	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Wiraswata		Tiwi	Januari
14	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Renny Pe	Januari
15	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Wiraswata		Renny Pe	Januari
16	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pegawai swasta		Renny Pe	Januari
17	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	baik	Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Pertahankan	Akhmad K	Januari
18	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	-	Kasih	Januari
19	Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	sangat puas..trimakasih mba sri	Kasih	Januari
20	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	tidak ada	Kasih	Januari
21	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	-	Kasih	Januari
22	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Lainnya	-	Kasih	Januari
23	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta	Sudah sangat baik pelayanannya	Kasih	Januari
24	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	-	Kasih	Januari
25	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	-	Kasih	Januari
26	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	God Job	Kasih	Januari
27	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta	Semoga lebih baik lagi	Kasih	Januari
28	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta	Sudah Sangat Responsif	Kasih	Januari
29	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Sangat bagus pelayanannya pertanyaan saya terjar	Kasih	Januari
30	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	Diberikan jadwal coaching clinic untuk pemenuhar	Kasih	Januari
31	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	tidak ada sudah sangat cukup fast respons	Kasih	Januari
32	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	Sangat memuaskan	Kasih	Januari
33	Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Sesuai	Cukup Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	-	Tiwi	Februari
34	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta	pertahankan fast responnya	Tiwi	Februari
35	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Kurang Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	Cukup Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Tiwi	Februari
36	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Tiwi	Februari
37	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Lainnya	Semoga bppom serang dapat mempertahankan pelaya	Tiwi	Februari
38	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	-	Kasih	Februari
39	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta	Terima kasih atas bantuan Ibu Sri Kasianingsih karena l	Kasih	Februari
40	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D4/S1	PNS/TNI/Polri		P Akur	Februari
41	Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	sangat Cepat	sangat Jelas	Sesuai	sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D1/D2/D3	Pegawai Swasta		P Akur	Februari
42	Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	cepat	jelas	Sesuai	Cukup memadai	Setuju	Baik	Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		Retno	Februari
43	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta		Retno	Februari
44	Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	cepat	jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Retno	Februari
45	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Wulan	Februari
46	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Wulan	Februari
47	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta		Wulan	Februari
48	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya		Wulan	Februari
49	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Wulan	Februari
50	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Wulan	Februari
51	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Wulan	Februari
52	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta		Wulan	Februari
53	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya		Wulan	Februari

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

1. Bagaimana penilaian Sa	2. Bagaimana penilaian Sa	3. Apakah menurut penilai	4. Apakah menurut penilai	5. Bagaimana penilaian Sa	6. Bagaimana penilaian Sa	7. Bagaimana penilaian Sa	8. Bagaimana penilaian Sa	9. Apakah menurut penilai	10. Bagaimana penilaian S	11. Bagaimana penilaian S	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Saran	Petugas	Bulan
Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Melayani dengan hati	Ewawati	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Ewawati	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Ewawati	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Ewawati	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Ewawati	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Ewawati	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri		Ewawati	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Ewawati	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri		Ewawati	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Ewawati	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Ewawati	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Ewawati	Februari

	NILAI PELAYANAN																												
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1. Bagaimana penilaian Sa	2. Bagaimana penilaian Sa	3. Apakah menurut penila	4. Apakah menurut penila	5. Bagaimana penilaian Sa	6. Bagaimana penilaian Sa	7. Bagaimana penilaian Sa	8. Bagaimana penilaian Sa	9. Apakah menurut penila	10. Bagaimana penilaian S	11. Bagaimana penilaian S	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Saran	Petugas	Bulan	Jumlah per Bulan
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	lainnya	Semoga dapat dipertahankan dan ditingkat selalu pelayanannya	Dianing	Januari	Al Falah Drink 2023
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mudah	Mudah	sesuai	Sesuai	cepat	Jelas	sesuai	memadai	Setuju	baik	lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Aryo	Januari	PBF KINAS GLOBAL INDONESIA
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Sudah semakin baik dan sebaiknya ditingkatkan lagi	Aryo	Januari	PBF PT BINTANG MEDIKA BERSAMA
4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	Mudah	Mudah	sesuai	Sesuai	cepat	Jelas	sesuai	memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D		Aryo	Januari	PBF IGM Tangerang
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	cukup Mudah	cukup Mudah	cukup Sesuai	cukup Sesuai	cukup cepat	cukup Jelas	cukup Sesuai	cukup Memadai	cukup Setuju	cukup baik	cukup lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Aryo	Januari	PBF SINAR PERMATA PRIMA
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta		Aryo	Januari	LINDA CIPTA HARUM AROMA
7	6	6	5	4	6	5	4	6	6	5	4	sangat mudah	sangat mudah	sesuai	cukup Sesuai	sangat Cepat	jelas	cukup Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	baik	cukup lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta		Hani	Februari	Sapta Boga
8	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	cukup Mudah	cukup Mudah	cukup Sesuai	Sesuai	cepat	jelas	sesuai	memadai	Setuju	baik	lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Aryo	Februari	PT Sinar Pertama Prima
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Aryo	Februari	Pangan lenggang
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	cukup Mudah	cukup Mudah	cukup Sesuai	cukup Sesuai	cukup cepat	cukup Jelas	cukup Sesuai	cukup Memadai	cukup Setuju	cukup baik	cukup lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Aryo	Februari	PT Farma Bangun Bersama
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Aryo	Februari	Medika PErkasa Insani
12	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	cukup Mudah	cukup Mudah	sesuai	cukup Sesuai	cepat	cukup Jelas	cukup Sesuai	cukup Memadai	Setuju	baik	lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta		Hani	Februari	Bosata Male Group
13	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	sangat mudah	sangat mudah	sesuai	Sesuai	sangat Cepat	jelas	sesuai	sangat Memadai	Setuju	baik	lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta		Aryo	Februari	PT Javinci Berkat Kreatif Perkasa
14	3	4	5	4	6	4	5	6	6	4	4	Kurang Mudah	cukup Mudah	sesuai	cukup Sesuai	sangat Cepat	cukup Jelas	sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	cukup baik	cukup lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	≤SMA atau sederajat	Pelajar/mahasiswa		Hani	Februari	UMKM Amarium
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	≤SMA atau sederajat	Pelajar/mahasiswa		Hani	Februari	Givary Hudha
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	Lainnya		Hani	Februari	Al Falah Drink
17	5	5	6	5	6	5	6	6	6	5	5	Mudah	Mudah	sangat Sesuai	Sesuai	sangat Cepat	jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	baik	lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	≤SMA atau sederajat	Lainnya		Hani	Februari	Saripati Laer

MONEV TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN
BULAN FEBRUARI TAHUN 2023

Nilai Hasil Survey 0-2

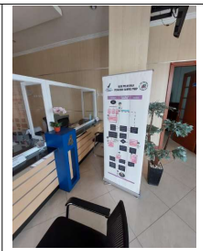
No	Prioritas Unsur yang perlu diperbaiki	Keterangan	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev 2023 Februari		Keterangan	Tanggapan substansi terkait	Usulan Status	Data Dukung
							Progress	Status				
Nihil												

Rekapitulasi Saran dan Kritik

No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur yang perlu diperbaiki	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev 2023 Februari		Keterangan	Tanggapan substansi terkait	Usulan Status	Data Dukung
							Progress	Status				
Nihil												

Nilai unsur Terendah

No	Prioritas Unsur yang perlu diperbaiki	Keterangan	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev 2023 Februari		Keterangan	Tanggapan substansi terkait	Usulan Status	Data Dukung
							Progress	Status				
1	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	konsumen belum memahami secara rinci terkait prosedur dan produk spesifikasi layanan	Temuan Bulan Januari	- publikasi SP dalam bentuk buku di MPP & DPMPTSP kota/kab - publikasi SP di media sosial	**Juni 2023**	Ketua Tim Infokom	Publikasi SP menunggu penetapan SP terbaru	**Open**		Forum konsultasi Publik untuk penetapan SP di re-schedul menjadi bulan Mei 2023	**open**	
2	U3 Waktu Penyelesaian dengan nilai	Belum terpapar secara maksimal alur mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan kepada pelanggan										
3	U5 terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	konsumen belum memahami secara rinci terkait prosedur dan produk spesifikasi layanan										

4	U1 terkait Persyaratan	konsumen belum memahami secara rinci terkait persyaratan pengajuan sertifikasi dan registrasi produk	Temuan Bulan Februari	- sosialisasi Prosedur pelayanan terkait persyaratam, mekanisme dan jenis layanan apa saja yang dapat dilakukan BBPOM di Serang oleh petugas yanblik ke pelanggan yang hadir - publikasi SP dalam bentuk buku di MPP & DPMPTSP kota/kab - publikasi SP di media sosial	**Maret 2023** **Juni 2023**	Ketua Tim Infokom	Sosialisasi prosedur pelayanan oleh petugas yanblik kepada pelanggan yang hadir telah dilakukan secaara rutin salah satunya dengan menggunakan banner alur pelayanan	Close **Open**		Forum konsultasi Publik untuk penetapan SP di re-schedul menjadi bulan Mei 2023	Close **Open**	
5	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	konsumen belum memahami secara rinci terkait mekanisme dan prosedur layanan yang di berikan di BBPOM Serang										
6	U5 terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	konsumen belum memahami secara rinci Jenis pelayanan apa saja yang diberikan oleh BBPOM di Serang										

Serang, 10 Maret 2023
Ketua Tim Infokom

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