BADAN POM
BALAI BESAR POM
DI SERANG



LAPORAN
SURVEY KEPUSAN MASYARAKAT
BULAN MEI TAHUN 2023

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SERANG

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

1500533 HALOBPOM

bpom.serang | Balai Besar POM di Serang | bpom_serang@pom.go.id | 0811-1372-225

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 21
4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 21

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 Mei 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-Mei 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 Mei 2023 terhitung tanggal 1 Januari hingga tanggal 31 Mei 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 :

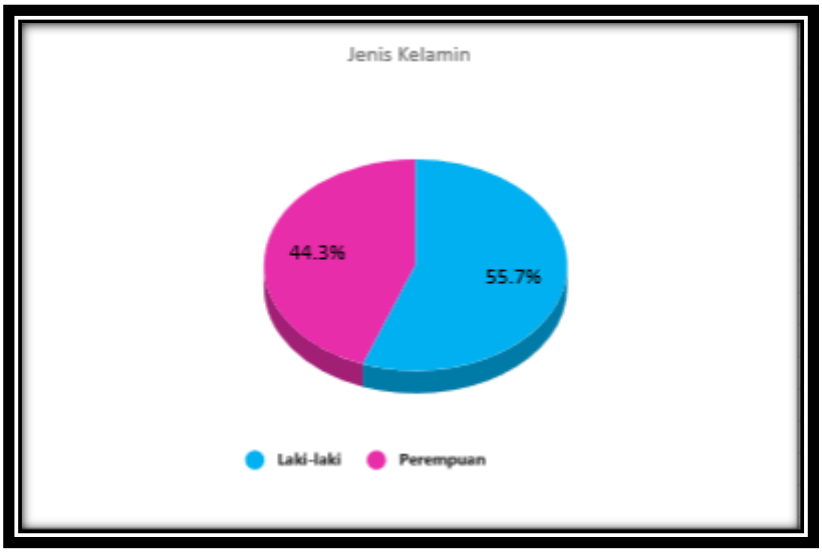
	Target				
	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	Tahunan
Nilai SKM	89	89	89	89	89
Jumlah Responden Layanan Pengujian	24	24	24	24	96
Jumlah Responden Layanan Informasi dan Pengaduan	57	57	57	57	228
Jumlah Responden Layanan Sertifikasi	21	21	21	21	84

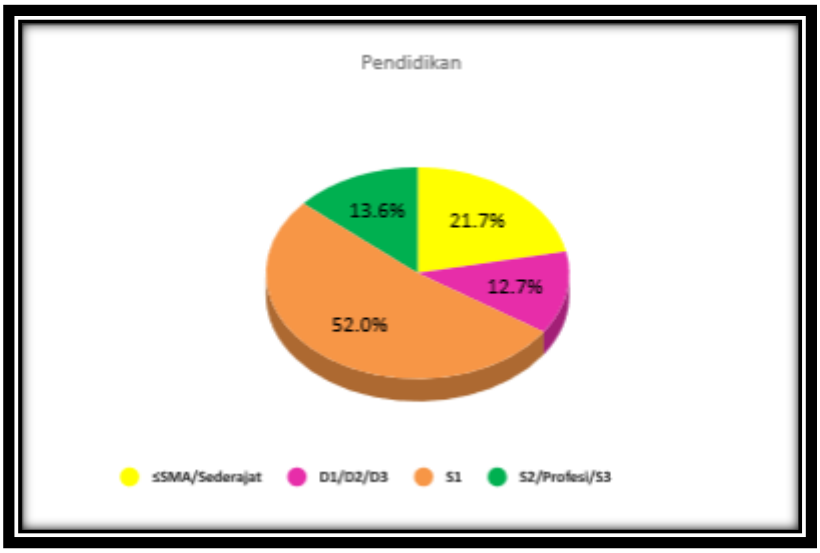
BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

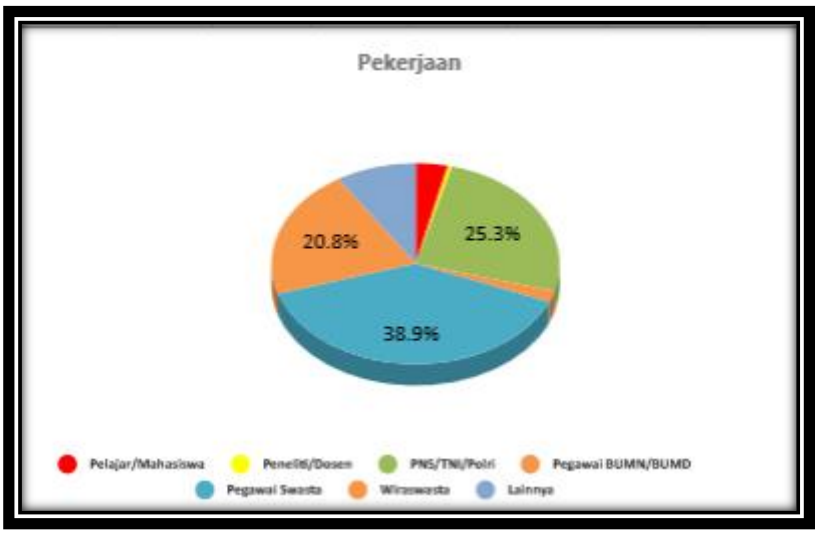
3.1 Jumlah Responden SKM

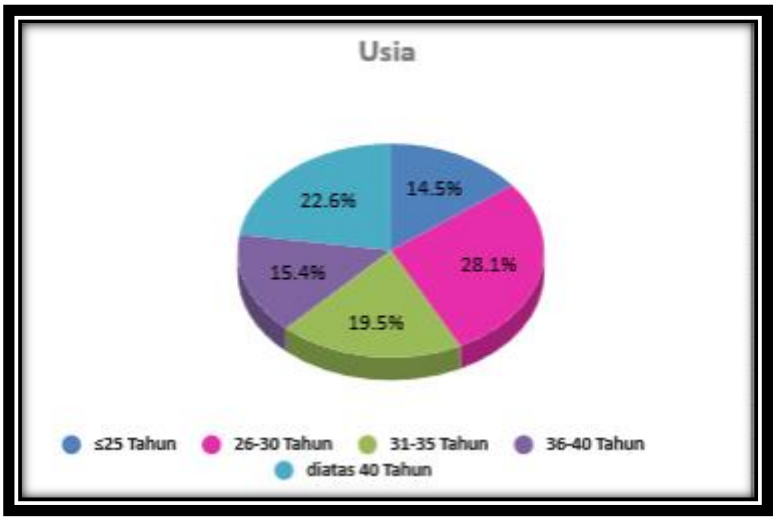
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden penerima layanan sampel PNBP, 117 orang responden penerima layanan informasi dan 54 orang responden penerima layanan sertifikasi dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAK-TERISTIK	INDIKATOR	Layanan Pe-nguji-an / PNBP	Layanan Infor-masi / Pengaduan	Layanan Serti fikasi	JUM-LAH	PERSEN-TASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	49	55	19	123	55.7%
		PEREMPUAN	1	62	35	98	44.3%
2	PENDI-DIKAN	≤ SMA/Sederajat	15	27	6	48	21.7%
		DI/D2/D3	1	17	10	28	12.7%
		D4/S1	32	60	23	115	52.0%
		S2/Profesi/S3	2	13	15	30	13.6%
3	PEKERJAAN	Pelajar /Mahasiswa	0	6	2	8	3.6%
		Peneliti/Dosen	0	1	0	1	0.4%
		PNS/TNI/Polri	50	6	0	56	25.3%
		Pegawai BUMN/BUMD	0	2	2	4	2.0%
		Pegawai Swasta	0	58	28	86	38.9%
		Wiraswasta	0	32	14	46	20.8%
		Lainnya	0	12	8	20	9.0%
4	USIA	≤25 Tahun	7	18	7	32	14.5%
		26-30 Tahun	20	31	11	62	28.1%
		31-35 Tahun	13	18	12	43	19.5%
		36-40 Tahun	7	20	7	34	15.4%
		diatas 40 Tahun	3	30	17	50	22.6%


Jenis Kelamin
44.3%
55.7%
Laki-laki
Perempuan


Pendidikan
13.6%
21.7%
12.7%
52.0%
≤SMA/Sederajat
D1/D2/D3
S1
S2/Profesi/S3


Pekerjaan
20.8%
25.3%
38.9%
Pelajar/Mahasiswa
Peneliti/Dosen
PNS/TNI/Polri
Pegawai BUMN/BUMD
Pegawai Swasta
Wiraswasta
Lainnya


Usia
14.5%
28.1%
19.5%
15.4%
22.6%
≤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	100	99,33	99,00	100	99.67	100	99,33	99.67	99.33	**99.59**
Permintaan Informasi dan Pengaduan	90.46	91,03	91,69	92,17	89,74	94,16	95,73	92,45	90,60	**92,00**
Permintaan Layanan Sertifikasi	86,73	86,73	90,53	87,04	87,04	92,59	94,75	90,43	89,51	**89,48**
Rata-rata	**92,39**	**92,36**	**93,74**	**93,07**	**92,15**	**95,58**	**96,60**	**94,18**	**93,15**	**93,69**

b. Nilai SKM per unsur

Uraian	Nilai Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	**92,39**	**92,36**	**93,74**	**93,07**	**92,15**	**95,58**	**96,60**	**94,18**	**93,15**
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**93,69 (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 Mei 2023 terendah pada unsur:
   a. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) yaitu 92,15
   b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) 92.36
   c. Persyaratan dengan nilai (U1) 92.39
2. Nilai SKM Bulan Mei tahun 2023 tertinggi pada unsur:
   Perilaku pelaksana (U7) yaitu 96,60

Skala Perhitungan survey adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil Survey yang masuk selama bulan Mei 2023, tidak satupun responden memberikan nilai 0-2. Selain Penilaian juga dilakukan penilaian memalui saran/kritik, 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. Agar jemput bola bisa untuk perusahan besar khusus pengajuan produk urgent.
2. Mohon dapat segera menindaklanjuti permasalahan atau kendala perusahaan

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

- Nilai terendah pertama terletak pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Penyebab dari rendahnya unsur tersebut adalah konsumen belum memahami secara rinci terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah melakukan sosialisasi langsung kepada pelanggan sesuai jenis layanan yang dibutuhkan dan mempublikasi standar Pelayanan Publik terbaru kepada masyarakat melalui berbagai media. Nilai terendah kedua terletak pada 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 persyaratan. konsumen belum memahami secara rinci terkait persyaratan pengajuan sertifikasi dan registrasi produk, karena cakupan sosialisasi mengenai persyaratan masih belum meluas. Upaya yang dilakukan adalah dengan mempublikasikan standar pelayanan yang telah di tetapkan kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat terpapar.

- Dari Hasil rekapitulasi saran dan kritik konsumen, sebagian besar konsumen sudah puas dengan pelayanan publik di BBPOM di Serang, terdapat saran terkait layanan jemput bola yaitu “agar jemput bola bisa untuk perusahan besar khusus pengajuan produk urgent” dan “Mohon dapat segera menindaklanjuti permasalahan atau kendala perusahaan”. Tindak lanjut yang dilakukan terhadap saran/ masukan tersebut sebagai berikut:

No	Saran dan Masukan	Tindak Lanjut	PIC
1	Agar jemput bola bisa untuk perusahan besar khusus pengajuan produk urgent	Balai Besar POM di Serang Melakukan pelayanan Publik di MPP Cilegon sesuai jadwal, Jika Sulit untuk melakukan konsultasi ke kantor, dapat di lakukan konsultasi via hotline dan mengatur jadwal konsultasi tidak hanya di Balai Besar POM di Serang Saja namun juga di MPP Cilegon tersebut, selain itu dapat pula dilakukan desk registrasi	Ketua Tim Fungsi Infokom
2	Mohon dapat segera menindaklanjuti permasalahan atau kendala perusahaan	Petugas standby menjawab hotline sesuai dengan starndar pelayanan, namun kecepatannya sesuai dengan banyaknya pelanggan yang dilayani	Ketua Tim Fungsi Sertifikasi

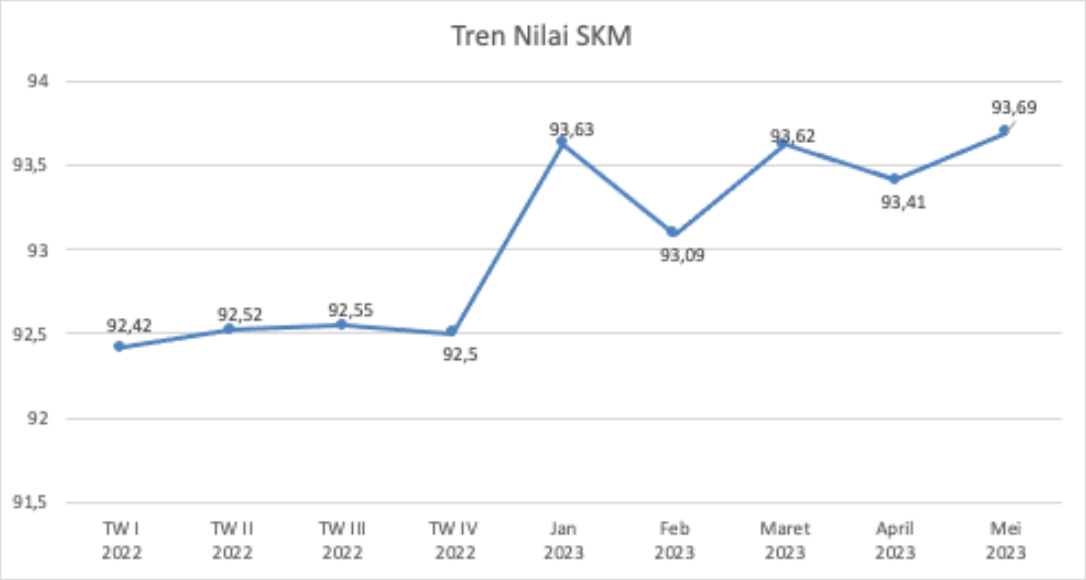
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 Mei 2023 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai kepuasan penerima layanan mengalami kenaikan dari 93,41 pada bulan April menjadi 93,69 pada bulan Mei. Sejauh ini capaian bulan Mei 2023 merupakan capaian tertinggi pada tahun 2023, namun BBPOM di Serang berkomitmen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan untuk peningkatan kualitas pelayanan dan 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 Mei tahun 2023 dapat dilihat pada tabel berikut :

Bulan	Jenis Layanan	Nama Petugas Pelayanan Terbaik
Mei	PNBP	Evawati
	Informasi dan Pengaduan	Akhmad Kurnia
	Sertifikasi	Haryono Wibowo
	Penguji PNBP	Nuning Yuningsih

BAB VI
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode mulai Januari 2023 hingga Mei 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 93,69.
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dan persyaratan
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Perilaku pelaksana.

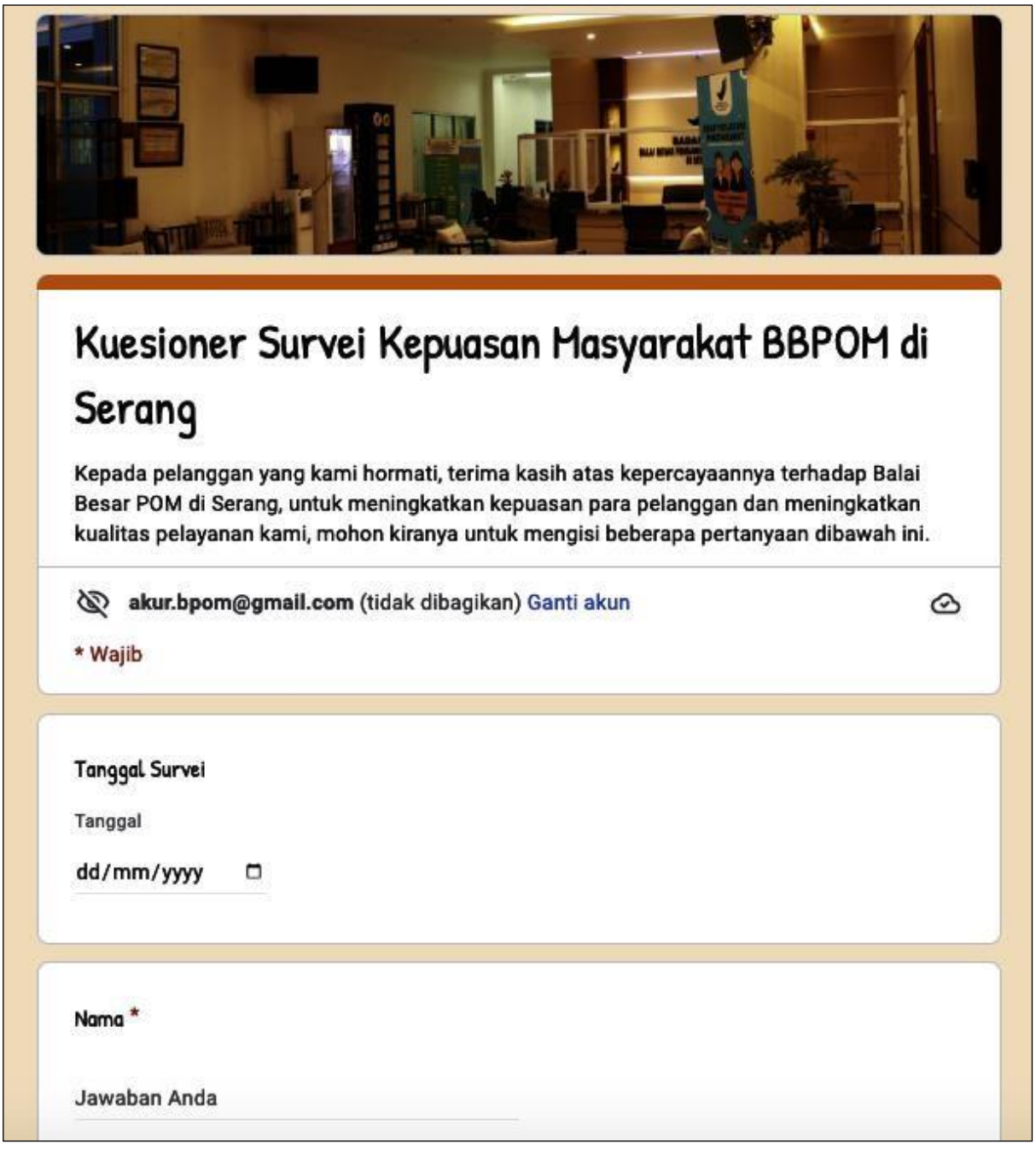
Serang, 7 Juni 2023
Kepala Balai Besar POM di Serang



Moz[illegible], 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

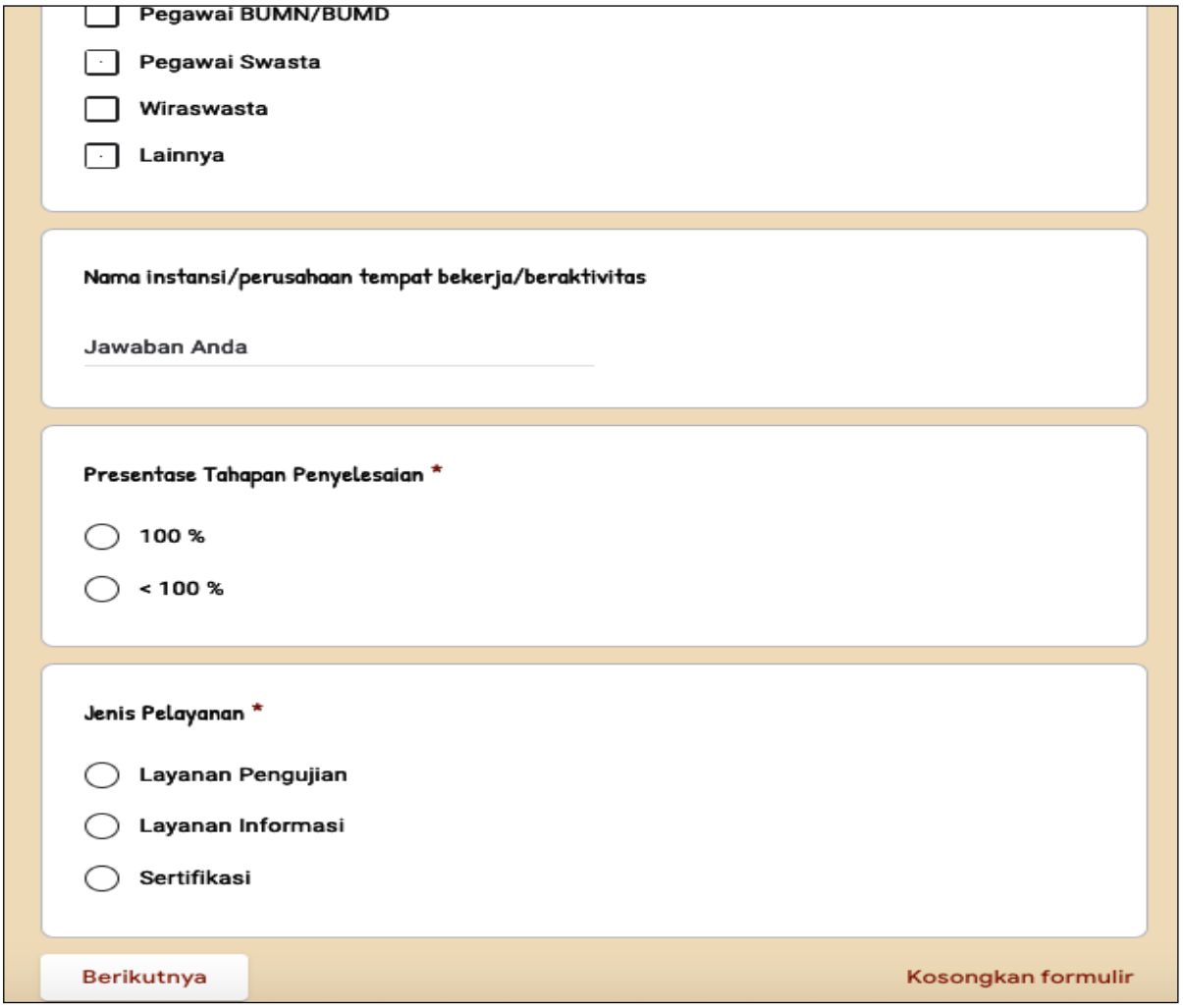
Tanggal Survei

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)

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

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	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam	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?
Sangat Mudah	**Sangat Mudah**	**Sangat Sesuai**	**sangat sesuai**	**Sangat Cepat**	**Sangat Jelas**	**Sangat Sesuai**	**Sangat Memadai**
Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	sangat sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Cukup Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai
Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Memadai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Sesuai	Cukup Memadai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Kurang Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai

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
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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5
52	5	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6
53	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	4	6	5	5	5	5	6	6	5	4
57	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	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	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5
63	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5
64	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
66	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
69	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
70	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
71	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5
72	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
73	6	6	6	6	6	6	4	6	6	5	5
74	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6
75	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
76	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5

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	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam	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?
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	sangat Cepat	sangat Jelas	Sesuai	sangat Memadai
Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	cepat	jelas	Sesuai	Cukup memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	cepat	jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Cukup Sesuai	Sangat Memadai
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai

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. 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	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam	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?
77	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
78	4	4	4	6	4	6	4	6	6	4	3	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Sangat Sesuai	Cukup Cepat	Sangat Jelas	Cukup Sesuai	Sangat Memadai
79	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
80	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
81	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
82	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
83	5	5	5	6	5	5	5	6	6	5	5	Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
84	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
85	5	5	5	6	5	4	5	5	6	5	4	Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai
86	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
87	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
88	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
89	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
90	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai
91	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
92	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
93	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
94	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
95	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Tidak Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai
96	4	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	Cukup Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
97	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	Mudah	Mudah	Cukup Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Memadai
98	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	4	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
99	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
101	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
102	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Kurang Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai
103	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	5	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
104	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Memadai
105	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai
106	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
107	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
109	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
110	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
111	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
112	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
113	6	6	5	5	5	4	4	5	6	6	5	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Memadai
114	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai

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. 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	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam	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?
115	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai
116	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai
117	5	4	6	5	6	6	5	6	6	6	5	Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai

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	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
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	5	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	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	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	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5
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	6	6	6	6	6	6	6	6	6

1. Bagaimana penilaian S	2. Bagaimana penilaian S	3. Apakah menurut penila	4. Apakah menurut penila	5. Bagaimana penilaian S	6. Bagaimana penilaian S	7. Bagaimana penilaian S	8. Bagaimana penilaian S	9. Apakah menurut penila	10. Bagaimana penilaian	11. Bagaimana penilaian	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Saran	Petugas	Bulan
1. Bagaimana penilaian S	2. Bagaimana penilaian S	3. Apakah menurut penila	4. Apakah menurut penila	5. Bagaimana penilaian S	6. Bagaimana penilaian S	7. Bagaimana penilaian S	8. Bagaimana penilaian S	9. Apakah menurut penila	10. Bagaimana penilaian	11. Bagaimana penilaian	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	Evawati	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		Evawati	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		Evawati	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		Evawati	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		Evawati	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		Evawati	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		Evawati	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		Evawati	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		Evawati	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		Evawati	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		Evawati	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		Evawati	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	-	Evawati	Maret
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	-	Evawati	Maret
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	-	Evawati	Maret
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	-	Evawati	Maret
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	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	Maret
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	-	Evawati	Maret
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	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	terima kasih	Evawati	Maret
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	tks	Evawati	Maret
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		Evawati	Maret
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		Evawati	Maret
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	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri		Fatikha Prihza	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	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		Nenden Yopie	Maret
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		Evawati	Maret
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		Evawati	Maret
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		Evawati	Maret
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		Evawati	Maret
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		Evawati	Maret
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		Evawati	Maret
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		Evawati	Maret
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	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Evawati	April
Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	April
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		Fatikha Prihza	April
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		Evawati	April
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	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Evawati	April
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		Fatikha Prihza	April
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		Fatikha Prihza	April
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	28-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	April
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	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Fatikha Prihza	April
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		Evawati	April
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		Evawati	April
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	Polres Kota Tangerang	Nenden Yopie	Mei
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	Polres Kota Tangerang Selatan	Fatikha Prihza	Mei
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	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polsek Kronjo	Evawati	Mei
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	Polres Metro Tangerang Kota	Evawati	Mei
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	Polda Metro Jaya	Evawati	Mei
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	Polres Lebak	Evawati	Mei
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	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Pandeglang	Evawati	Mei
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	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Serang Kota	Fatikha Prihza	Mei

	NILAI PELAYANAN																										
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	1. Bagaimana penilaian Sr 2. Bagaimana penilaian Sr 3. Apakah menurut penila 4. Apakah menurut penili 5. Bagaimana penilaian Sr 6. Bagaimana penilaian Sr 7. Bagaimana penilaian Sr 8. Bagaimana penilaian Sr 9. Apakah menurut penila 10. Bagaimana penilaian I 11. Bagaimana penilaian I Umur					Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Saran	Petugas	Bulan	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11																
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 dipertahanklan dan ditingkat selalu pelayanannya	Dianing	Januari	Al Falah Drink
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/BUMD		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 lenggeng
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	sSMA/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	sSMA/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	sSMA/sederajat	Lainnya		Hani	Februari	Saripati Laer
18	4	4	5	5	4	5	5	5	6	5	5	cukup Mudah	cukup Mudah	sesuai	Sesuai	cukup cepat	jelas	sesuai	memadai	sangat setuju	baik	lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta		Hani	Maret	Dunia Boga
19	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		Aryo	Maret	Neo Galenika Global
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mudah	Mudah	sesuai	Sesuai	cepat	jelas	sesuai	memadai	Setuju	baik	lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Aryo	Maret	PT Rajawali Nusindo Ca
21	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	cukup Mudah	cukup Mudah	sesuai	Sesuai	cukup cepat	cukup Jelas	cukup Sesuai	cukup Memadai	Setuju	baik	lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Hani	Maret	DARWIN JAMU GODOG
22	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai Swasta		Hani	Maret	Organik Adil
23	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	jelas	sesuai	memadai	sangat setuju	baik	sangat lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta		Aryo	Maret	Cibadak Indah Sari Farm
24	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	jelas	sesuai	memadai	sangat setuju	baik	sangat lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	sSMA/sederajat	Wiraswasta		Iis	Maret	Rentul
25	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	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya		Iis	Maret	Abati
26	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	D1/D2/D3	Wiraswasta		Iis	Maret	Duren Ucok
27	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	D4/S1	Lainnya		Iis	Maret	CeuPapay
28	5	5	5	5	6	4	4	6	6	6	5	Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	sangat Cepat	cukup Jelas	cukup Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta		Iis	Maret	Dapur Nirwana
29	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	D1/D2/D3	Wiraswasta		Iis	Maret	**Duren Ucok**
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	cepat	jelas	sesuai	memadai	Setuju	baik	lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Wiraswasta		Aryo	Maret	United Deco
31	5	4	5	5	6	6	4	5	6	5	5	Mudah	cukup Mudah	sesuai	Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	cukup Sesuai	memadai	sangat setuju	baik	lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Lainnya		Aryo	Maret	UMKM Heryani
32	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	cukup cepat	jelas	cukup Sesuai	memadai	Setuju	baik	lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta		Hani	Maret	Naturelle
33	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	Mudah	mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Hani	Maret	Selago
34	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	cepat	jelas	sesuai	memadai	sangat setuju	sangat Baik	lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	hotline agar lebih cepat merespon	Aryo	April	PT global sarana medika
35	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	cepat	jelas	sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	baik	lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/BUMD		Aryo	April	rajawali nusindo
36	5	5	5	5	5	4	5	6	6	6	5	Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	cepat	cukup Jelas	sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Aryo	April	Farma Bangun Bersama
37	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	Mudah	mudah	sangat Sesuai	Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	sSMA/sederajat	Pegawai Swasta		Dianing	April	Aysha Utama Gemilang
38	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	S2/Profesi/S3	wiraswasta		Aryo	April	Aysha Utama Gemilang
39	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	cukup 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	pegawai swasta		Aryo	april	alkali grunheim indonesia
40	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	Perempuan	D4/S1	pegawai swasta		Hani	April	Organik adil
41	5	4	5	6	6	5	6	6	6	5	5	Mudah	cukup Mudah	sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	baik	lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	sSMA/sederajat	pegawai swasta		Hani	April	indo greenlife
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	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	pegawai swasta		Iis	April	cipta harum
43	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Kurang Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Cukup Setuju	baik	Cukup Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	Mohon dapat segera menindaklanjuti permasalahan atau kendala perusahaan	Hani	Mei	PT. Indo Greenlife Harvest
44	4	4	6	6	6	6	4	6	6	5	5	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat jelas	Cukup Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Ilaik	Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta	-	Iis Purlitasari	Mei	Nature Ever Indonesia
45	4	4	4	4	4	4	4	6	6	4	4	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Cukup jelas	Cukup Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D1/D2/D3	Lainnya	-	Hani Nur Rohmah	Mei	Amarium IKOS B
46	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	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	-	Haryono Wibowo	Mei	
47	6	6	6	6	6	5	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	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Pelayanan dan Komunikasi yang dilakukan sudah sangat bagus dan mudah di	Hani Nur Rohmah	Mei	UMKM Tek Noeni
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Lainnya	Tdk ada	Haryono Wibowo	Mei	Ibu rumah tangga
49	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		Haryono Wibowo	Mei	PT VISICHEM INTIPRIMA
50	5	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta		Haryono Wibowo	Mei	PT NIPPON INDOSARI CORPINDO
51	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai Swasta		Hani Nur Rohmah	Mei	BUNGASARI FLOUR MILLS
52	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	Wiraswasta		Dianing	Mei	UMKM
53	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	SAngat Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	sangat Memadai	sangat Setuju	Baik	sangat Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai Swasta		Dianing	Mei	SUBUR TENTRAM JAYA
54	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	CUkup Mudah	CUkup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	memadai	Setuju	Baik	cukup Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D1/D2/D3	Pegawai Swasta		Dianing	Mei	JAVA PRIMA INDO

MONEV TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN
BULAN MEI TAHUN 2023

Nilai Hasil Survey 0-2

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

Rekapitulasi Saran dan Kritik

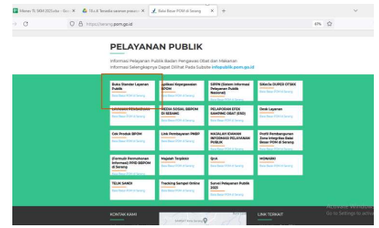
No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur yang perlu diperbaiki	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev 2023 Mei		Keterangan	Tanggapan substansi terkait	Usulan Status	Data Dukung
							Progress	Status				
1	Layanan Informasi	agar jemput bola bisa untuk perusahan besar khusus pengajuan produk urgent	Temuan Bulan Mei	Balai Besar POM di Serang Melakukan pelayanan Publik di MPP Cilegon sesuai jadwal, Jika Sulit untuk melakukan konsultasi ke kantor, dapat di lakukan konsultasi via hotline dan mengatur jadwal konsultasi tidak hanya di Balai Besar POM di Serang Saja namun juga di MPP Cilegon tersebut, selain itu dapat pula dilakukan desk registrasi.	Juni 2023	Ketua Tim Infokom		**close**		Sosialisasi pelayanan publik di MPP bulan Juni 2023	**close**	
2	Layanan Sertifikasi	Mohon dapat segera menindaklanjuti permasalahan atau kendala perusahaan	Temuan Bulan Mei	Petugas *standby* menjawab hotline sesuai dengan standar pelayanan, namun kecepatannya sesuai dengan banyaknya pelanggan yang dilayani	Juni 2023	Ketua Tim Sertifikasi		Close		Ss Bukti kecepatan membalas hotline, dan antrian pelanggan yang mengirimkan hotline	**close**	

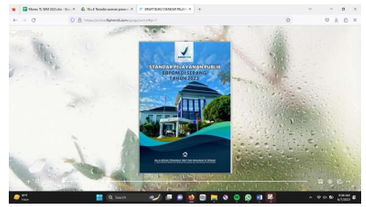
Nilai unsur Terendah

No	Prioritas Unsur yang perlu diperbaiki	Keterangan	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev 2023 Mei		Keterangan	Tanggapan substansi terkait	Usulan Status	Data Dukung
							Progress	Status				
1	U5 terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	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	Telah dilakukan publikasi buku SP di MPP,DPMPTSP dan website	**close**		Telah dilakukan publikasi buku SP di MPP,DPMPTSP dan website	**close**	
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	- publikasi SP dalam bentuk buku di MPP & DPMPTSP kota/kab - publikasi SP di media sosial	**Juni 2023**	Ketua Tim Infokom	Telah dilakukan publikasi buku SP di MPP,DPMPTSP dan website	**close**		Telah dilakukan publikasi buku SP di MPP,DPMPTSP dan website	**close**
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									
7	U5 terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	konsumen belum memahami secara rinci terkait prosedur dan produk spesifikasi layanan, selain itu diperlukan standar pelayanan public tahun 2023 yang mencakup semua kebutuhan pelanggan dan kelompok rentan	Temuan Bulan Maret	DIadakan Forum Konsultasi Publik tahun 2023 dengan mengundang semua unsur perwakilan baik pemerintah, tokoh masyarakat, akademisi, pelaku usaha, Organisasi masyarakat, dan media untuk merumuskan standar pelayanan baru yang mencakup semua pelayanan yang dibutuhkan oleh semua pihak dengan memperhatikan kelompok rentan.	**Juni 2023**	Ketua Tim Infokom		**close**		DIadakan Forum Konsultasi Publik tahun 2023 dengan persiapan dari bulan april dan dilaksanakan pada awal mei dengan mengundang semua unsur perwakilan baik pemerintah, tokoh masyarakat, akademisi, pelaku usaha, Organisasi masyarakat, dan media , dan akan dipublikasikan hasil FKP tersebut setelah di tetapkan	**close**
8	U1 terkait Persyaratan	konsumen belum memahami secara rinci terkait persyaratan setiap jenis layanan, selain itu diperlukan standar pelayanan public tahun 2023 yang mengakomodir semua kebutuhan pelanggan									
9	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	konsumen belum mekanisme dan prosedur ersyaratan setiap jenis layanan, selain itu diperlukan standar pelayanan public tahun 2023 yang mengakomodir semua kebutuhan pelanggan									
10	U5 terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	konsumen belum memahami secara rinci Jenis pelayanan apa saja yang diberikan oleh BBPOM di Serang	Temuan Bulan April	Publik tahun 2023 dengan mengundang semua unsur perwakilan baik pemerintah, tokoh masyarakat, akademisi, pelaku usaha, Organisasi masyarakat, dan media untuk merumuskan standar pelayanan baru	**Juni 2023**	Ketua Tim Infokom		**close**		DIadakan Forum Konsultasi Publik tahun 2023 dengan persiapan dari bulan april dan dilaksanakan pada awal mei dengan mengundang semua unsur perwakilan baik pemerintah, tokoh masyarakat, akademisi, pelaku usaha, Organisasi masyarakat, dan media , dan akan dipublikasikan hasil FKP tersebut setelah di tetapkan	**close**
11	U5 terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	konsumen belum memahami secara rinci terkait prosedur, mekanisme, persyarata dan produk spesifikasi layanan	Temuan Bulan Mei	Publikasi Standar Pelayanan tahun 2023 pada media cetak dan elektronik	**Juni 2023**	Ketua Tim Infokom		close		Telah dilakukan publikasi buku SP di MPP,DPMPTSP dan website	close
12	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur										
13	U1 terkait Persyaratan										







Serang, 6 Juni 2023
Ketua TIm Infokom

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