BALAI BESAR
POM DI SERANG

BADAN POM



2026

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BULAN JULI TAHUN 2026

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

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI……..2
BAB I PENDAHULUAN.....3
1.1 Latar Belakang.....3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....3
1.3 Tujuan dan Manfaat.....4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....5
2.1 Pelaksana SKM.....5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....6
2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai SKM.....6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....8
3.1 Jumlah Responden SKM.....8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... 10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....13
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....20
4.3 Tren Nilai IKM.....23
BAB V PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK.....24
5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik.....24
BAB VI KESIMPULAN.....25
LAMPIRAN.....26
1. Kuesioner.....26
2. Hasil Olah Data SKM……..……..……..28

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

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

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

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

1.3 Tujuan dan Manfaat

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

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

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

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

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

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan mulai tanggal 2 Januari hingga 31 Juli 2026.

2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai IKM

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

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

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

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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

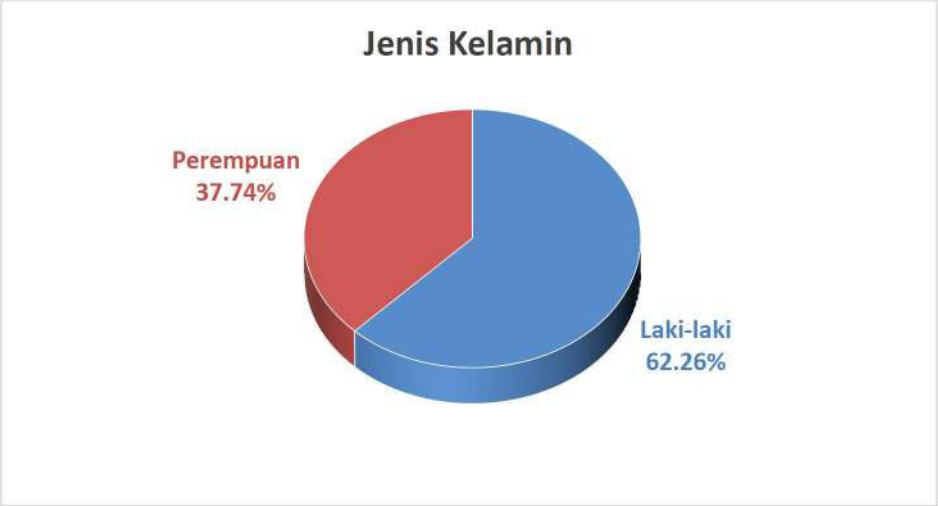
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

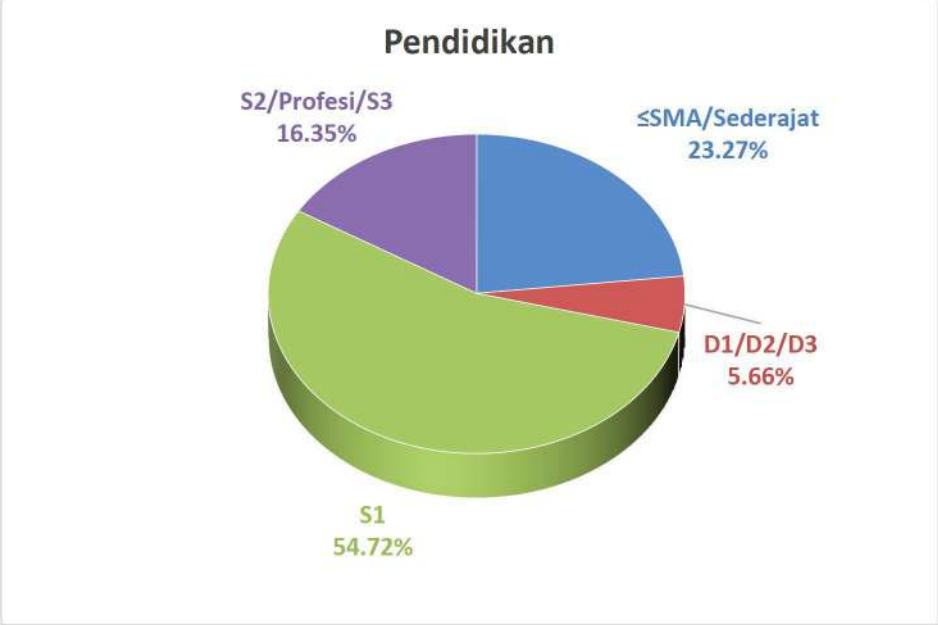
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh sampai dengan bulan Juli 2026 sebanyak 159 responden, yang terdiri dari 31 responden pengguna Layanan Pengujian Obat dan Makanan, 86 responden pengguna Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, serta 42 responden pengguna Layanan Sertifikasi dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Layanan Pengujian Obat dan Makanan	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Layanan Sertifikasi	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	31	47	21	99	62,26
		Perempuan	0	39	21	60	37,74
2	Pendidikan	≤ SMA/ Sederajat	8	17	12	37	23,27
		DI/D2/D3	0	7	2	9	5,66
		D4/S1	23	45	19	87	54,72
		S2/Profesi/S3	0	17	9	26	16,35
3	Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	0	7	1	8	5,03
		Peneliti/ Dosen	0	2	0	2	1,26
		PNS/TNI/ Polri	31	5	1	37	23,27
		Pegawai BUMN/BUMD	0	0	0	0	0,00
		Pegawai Swasta	0	38	24	62	38,99
		Wiraswasta	0	26	11	37	23,27
		Lainnya	0	8	5	13	8,18
		Perusahaan Pengurusan Jasa	0	0	0	0	0,00

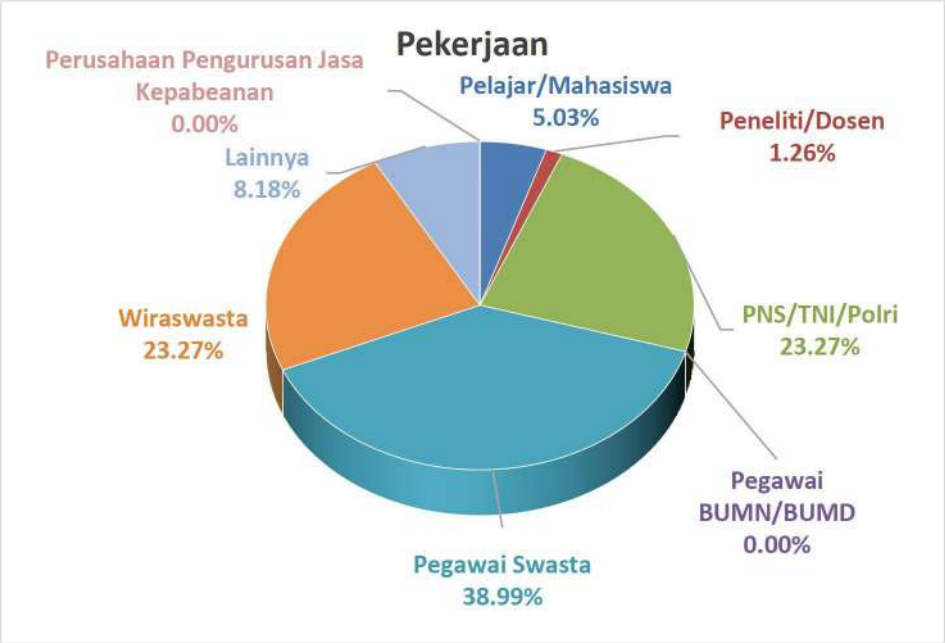
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Karakteristik	Indikator	Layanan Pengujian Obat dan Makanan	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Layanan Sertifikasi	Jumlah	Persentase (%)
		Kepabeanan					
4	Usia	≤25 Tahun	1	11	7	19	11,95
		26-30 Tahun	18	14	10	42	26,42
		31-35 Tahun	3	10	3	16	10,06
		36-40 Tahun	8	21	4	33	20,75
		> 40 Tahun	1	30	18	49	30,82





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





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

Pengolahan data IKM menggunakan excel dengan hasil sebagai berikut :

a. Nilai IKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Layanan Pengujian Obat dan Makanan	98,92	99,46	98,57	98,39	99,46	98,92	99,46	99,46	98,92	**99,06**
Layanan Pengaduan Masyarakat	93,41	93,41	93,86	93,22	92,83	94,77	95,74	93,99	92,83	**93,78**

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

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
dan Informasi Obat dan Makanan										
Layanan Sertifikasi	86,51	88,49	90,87	90,87	88,89	95,24	94,44	92,06	89,6	**90,78**
Rata-rata	**92,95**	**93,79**	**94,43**	**94,16**	**93,73**	**96,31**	**96,55**	**95,17**	**93,81**	**94,54**

Keterangan:

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

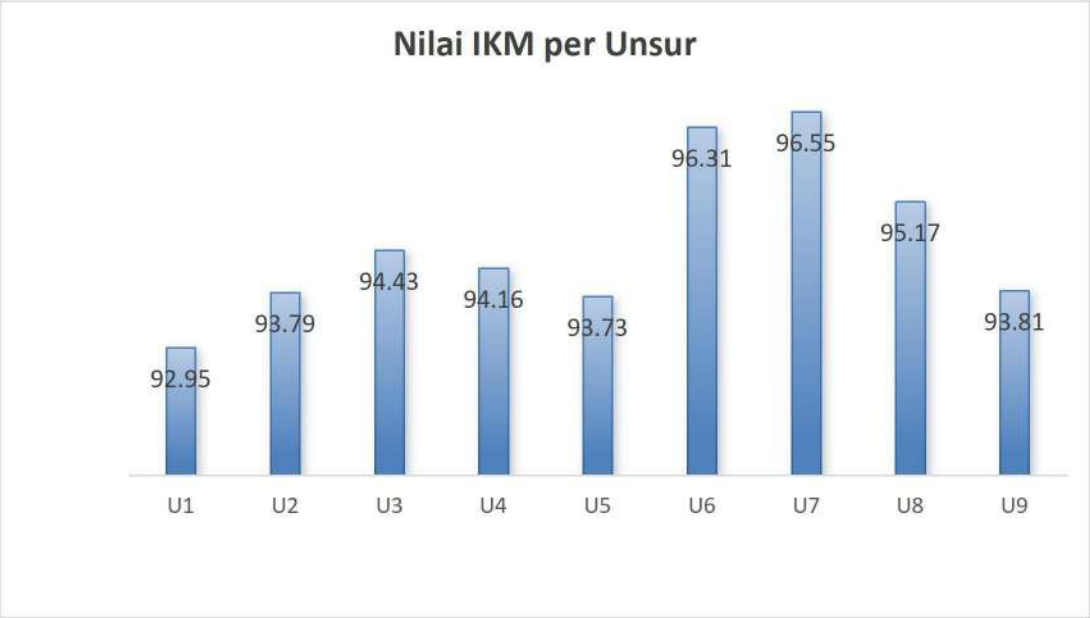
b. Nilai IKM per unsur

Uraian	Nilai Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	**92,95**	**93,79**	**94,43**	**94,16**	**93,73**	**96,31**	**96,55**	**95,17**	**93,81**
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**94,54 (A atau Sangat Baik)**								

Keterangan:

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

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



Keterangan:

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

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

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

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

Jenis Layanan	Target Responden periode Januari - Juli 2026	Realisasi Responden periode Januari - Juli 2026	Keterangan
Layanan Pengujian Obat dan Makanan	42	31	Tidak Memenuhi Target
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	87	86	Tidak Memenuhi Target
Layanan Sertifikasi	27	42	Memenuhi Target

Berdasarkan tabel di atas, responden layanan sertifikasi telah memenuhi terget, sedangkan serta layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan, serta layanan pengujian Obat dan Makanan belum memenuhi target. Layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan tidak memenuhi target disebabkan pelanggan yang menerima layanan secara online lebih banyak dibandingkan secara langsung/tatap muka, sehingga tidak semua pelanggan yang diberikan link SKM melalui hotline berkenan mengisi survei.

Untuk penurunan realisasi responden layanan pengujian Obat dan Makanan terjadi karena mekanisme pengumpulan survei kepuasan masih dilakukan pada saat layanan diberikan secara tatap muka. Sementara itu, sebagian besar komunikasi dan penyampaian hasil layanan kepada penerima layanan sudah dapat dilakukan secara online dan penerima layanan dapat mengunduh hasil pengujian secara mandiri melalui SIPT Pihak ke-3, sehingga tidak semua penerima layanan memiliki kesempatan untuk mengisi survei.

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

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

Jenis Layanan	Target IKM bulan Juli 2026	Realisasi IKM bulan Juli 2026	Keterangan
Layanan Pengujian Sampel PNBP	94,75	99,01	Memenuhi target
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	94,75	93,78	Tidak Memenuhi Target
Layanan Sertifikasi	94,75	90,78	Tidak Memenuhi Target
Rata-rata	94,75	94,54	Tidak Memenuhi Target

Berdasarkan tabel diatas, terdapat 2 jenis layanan yang tidak memenuhi target IKM bulan Juli 2026, yaitu Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan (IKM 93,78) dan Layanan Sertifikasi (IKM 90,78), sehingga nilai rata-rata IKM untuk seluruh jenis layanan di BBPOM di Serang juga tidak memenuhi target 94,75 (IKM bulan Juli 94,54). Namun nilai IKM bulan Januari tersebut masih berada dalam kategori “SANGAT BAIK” (88,31-100,00).

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

1) Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Unsur		Deskripsi	Hasil	
U1	1	Persyaratan		93,41
U2	2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		93,41
U3	3	Waktu Pelayanan	94,77	
	4	Waktu Penyelesaian	93,60	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	93,22	93,86
U4	6	Biaya/Tarif		93,22
U5	7	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan		92,83
U6	8	Kompetensi Pelaksana		94,77
U7	9	Perilaku Pelaksana		95,74
U8	10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		93,99
U9	11	Sarana dan Prasarana		92,83
Total				**93,78**

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

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan bulan Juli 2026, seluruh unsur pelayanan pada dasarnya telah memperoleh nilai yang sangat baik. Namun terdapat unsur yang memiliki nilai terendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu unsur sarana dan prasarana (U9) dengan nilai 92,83 , unsur produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan (U5) dengan nilai 92,83 serta unsur biaya/tarif pelayanan (U4) dengan nilai 93,22.

Penilaian pada unsur sarana dan prasarana (U9) tidak hanya dipengaruhi kondisi fisik sarana dan prasarana, tetapi juga oleh tingkat pengetahuan masyarakat mengenai fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh responden selama memperoleh layanan. Sebagian pengguna layanan, khususnya masyarakat yang baru pertama kali mengakses layanan di BBPOM di Serang dan masyarakat yang menerima layanan secara online, kemungkinan belum mengetahui secara menyeluruh berbagai fasilitas pendukung yang telah tersedia.

Produk layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan tidak selalu berupa penyelesaian permasalahan sesuai keinginan pelapor, tetapi dapat berupa pemberian informasi, konsultasi, edukasi, klarifikasi, atau tindak lanjut pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku. Apabila masyarakat belum memahami jenis output yang akan diterima maupun batasan kewenangan BPOM, maka hal tersebut dapat memengaruhi persepsi terhadap unsur produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan (U5) yang diberikan.

Pada unsur biaya/tarif pelayanan (U4) yang menjadi salah satu unsur dengan nilai terendah. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian responden kemungkinan belum memperoleh informasi yang memadai mengenai kebijakan biaya pada layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan yang pada prinsipnya tidak dipungut biaya. Persepsi tersebut dapat muncul apabila informasi mengenai layanan gratis belum tersampaikan secara optimal melalui berbagai media komunikasi maupun pada saat proses pelayanan berlangsung.

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

2) Layanan Sertifikasi

Unsur		Deskripsi	Hasil	
U1	1	Persyaratan		86,51
U2	2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		88,49
U3	3	Waktu Pelayanan	91,27	90,87
	4	Waktu Penyelesaian	90,48	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	90,87	
U4	6	Biaya/Tarif		90,87
U5	7	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan		88,89
U6	8	Kompetensi Pelaksana		95,24
U7	9	Perilaku Pelaksana		94,44
U8	10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		92,06
U9	11	Sarana dan Prasarana		89,68
Total				**90,78**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Sertifikasi bulan Juli 2026, seluruh unsur pelayanan pada dasarnya telah memperoleh nilai yang sangat baik. Namun terdapat unsur yang memiliki nilai terendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu unsur persyaratan pelayanan (U1) dengan nilai 86,51, unsur sistem/mekanisme/prosedur pelayanan (U2) dengan nilai 88,49 serta unsur produk spesifikasi jenis layanan (U5) dengan nilai 88,89, dan unsur sarana dan prasarana dengan nilai 90,78.

Relatif lebih rendahnya nilai pada unsur-unsur tersebut diduga dipengaruhi oleh adanya perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap jenis layanan yang diberikan pada Layanan Sertifikasi. Pada unsur persyaratan pelayanan relatif lebih rendah karena sebagian besar responden belum memiliki pengalaman maupun informasi yang memadai terkait tata cara/metode untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dalam pengajuan permohonan layanan, baik persyaratan administratif maupun persyaratan teknis. Pada unsur produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan dan unsur sistem/mekanisme/prosedur pelayanan sebagian pelanggan memiliki ekspektasi bahwa produk layanan yang dimaksud adalah kurangnya pemahaman responden terkait alur pelayanan dan produk layanan yang dihasilkan, sehingga menimbulkan gap terhadap ekspektasi responden.

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

d. Nilai IKM bulan Juli 2026 terendah pada unsur:

1) Persyaratan pelayanan (U1) dengan nilai 92,95;
2) Produk spesifikasi jenis layanan (U5) yaitu 93,73; dan
3) Sistem/mekanisme/prosedur pelayanan (U2) yaitu 93,79.

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

1) Nilai terendah pertama terletak pada Persyaratan pelayanan (U1) dengan nilai 92,95. Meskipun masih berada pada kategori "Sangat Baik", hasil ini menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang menilai persyaratan layanan belum sepenuhnya mudah dipahami atau diketahui sebelum mengakses layanan. Hal ini dapat dipengaruhi karakteristik pengguna layanan yang beragam, terutama masyarakat yang baru pertama kali mengakses layanan BBPOM di Serang. Perbedaan tingkat pemahaman terhadap persyaratan administrasi maupun teknis dapat memengaruhi persepsi mengenai kemudahan dalam memenuhi persyaratan layanan. Selain itu, meskipun informasi mengenai persyaratan telah tersedia melalui standar pelayanan, website, maupun media informasi lainnya, publikasi dan penyampaian informasi tersebut masih perlu dioptimalkan agar lebih mudah diakses, dipahami, dan dimanfaatkan oleh masyarakat.
2) Nilai terendah kedua yaitu pada Produk spesifikasi jenis layanan (U5) yaitu 93,73. Nilai ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, namun masih terdapat peluang untuk meningkatkan kesesuaian antara harapan masyarakat dengan produk layanan yang diterima. Pada layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan, produk layanan dapat berupa informasi, konsultasi, edukasi, klarifikasi, maupun tindak lanjut pengaduan sesuai ketentuan dan kewenangan BPOM. Sebagian masyarakat mungkin memiliki ekspektasi terhadap hasil layanan yang berbeda dengan output yang secara regulasi dapat diberikan. Selain itu, belum optimalnya pemahaman masyarakat mengenai jenis layanan, output layanan, dan batasan kewenangan BPOM juga dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas produk layanan yang diterima.

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

3) Nilai terendah ketiga adalah Sistem/mekanisme/prosedur pelayanan (U2) yaitu 93,79. Nilai ini mengindikasikan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat sebagian masyarakat yang mengharapkan alur pelayanan yang lebih sederhana, mudah dipahami, dan lebih informatif. Persepsi tersebut dapat dipengaruhi oleh belum optimalnya pemahaman masyarakat terhadap tahapan pelayanan, mekanisme penyampaian pengaduan, maupun prosedur permohonan informasi Obat dan Makanan. Selain itu, pengguna layanan baru umumnya memerlukan informasi yang lebih jelas mengenai alur pelayanan sejak awal sehingga proses layanan dapat dipahami dengan lebih baik. Oleh karena itu, penyampaian informasi mengenai standar pelayanan dalam bentuk yang lebih sederhana, komunikatif, dan mudah diakses masih perlu terus ditingkatkan.

e. Nilai IKM bulan Juli 2026 tertinggi pada unsur Perilaku Petugas (U7) dengan nilai 96,55.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bulan Juli 2026, unsur Perilaku Petugas (U7) memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi dibandingkan unsur lainnya. Capaian ini menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian yang sangat positif terhadap sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga unsur ini menjadi salah satu kekuatan utama dalam penyelenggaraan Layanan Publik di BBPOM di Serang.

Tingginya nilai pada unsur ini menunjukkan bahwa petugas dinilai telah memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, responsif, dan profesional dalam setiap tahapan pelayanan. Kemampuan petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat, mendengarkan kebutuhan pengguna layanan, memberikan penjelasan secara santun, serta merespons pertanyaan maupun pengaduan dengan baik telah memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat.

Selain itu, tingginya capaian pada unsur ini juga mencerminkan komitmen BBPOM di Serang dalam membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penerapan nilai-nilai pelayanan

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

prima, penguatan integritas, serta pembinaan terhadap petugas pelayanan secara berkelanjutan telah berkontribusi dalam menciptakan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Perilaku petugas yang baik juga berperan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Melalui komunikasi yang efektif, petugas mampu membantu masyarakat memahami persyaratan, prosedur, maupun produk layanan sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan lebih lancar. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi positif terhadap pelayanan publik.

f. Saran dan Masukan

Skala perhitungan survei adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survei yang masuk selama bulan Juli 2026, tidak satupun responden memberikan nilai 0-2. Selain penilaian berupa skala, juga dilakukan penilaian melalui saran/kritik. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan masukan serta pengaduan yang masuk melalui kanal yang disediakan, terdapat saran dan masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan, yaitu: Simplifikasi alur regulasi izin edar UMKM terutama menengah ke bawah.

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

1) Tetap semangat dan sehat selalu.
2) Sangat membantu.
3) Sudah sangat baik.
4) Sudah bagus dan bisa lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.
5) Cukup baik smoga tambah baik.
6) Pelayanannya oke .
7) Sudah baik. Pertahankan.
8) Sangat keren, semogaa bisa magang di BBPOM.
9) Terimakasih atas layanannya.
10) Sudah cukup baik. Terima kasih.
11) Memuaskan.
12) Kami sangat puas dengan pelayanan BPOM Serang, dan menurut kami pihak BPOM Selalu memberikan pelayanan terbaik.

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

13) Terima kasih, layanan sudah cukup baik.

14) Sangat baik. Terimakasih.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

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

a. Layanan Sertifikasi

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan pencapaian target nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Layanan Sertifikasi sebesar 90,78, BBPOM di Serang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan sesuai standar yang berlaku melalui tindak berikut :

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

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

b. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan pencapaian target nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan sebesar 93,78, BBPOM di Serang menyusun rencana tindak lanjut terhadap unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah pada bulan Juli 2026, yaitu:

1) Melakukan publikasi standar pelayanan yang mencakup sarana dan prasarana, produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan, serta biaya/tarif pelayanan secara berkala melalui berbagai media dan kanal komunikasi, seperti media cetak, media sosial, subsite, media luar ruang, serta media informasi di area layanan.
2) Mengoptimalkan edukasi kepada pengguna layanan, khususnya bagi pelanggan baru, melalui penyampaian informasi yang lebih sederhana, informatif, dan mudah dipahami.
3) Menyediakan informasi sarana dan prasarana pada kanal pelayanan dan meningkatkan publikasi fasilitas pelayanan melalui media digital.
4) Memastikan kebersihan, kerapian, serta fungsi sarana layanan terjaga secara berkelanjutan, serta mengupayakan perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana jika diperlukan sesuai prioritas dan ketersediaan anggaran.

Terhadap IKM BBPOM di Serang bulan Juli 2026 yang tidak memenuhi target, diperlukan perbaikan terhadap persyaratan pelayanan, produk spesifikasi jenis layanan dan sistem/mekanisme/prosedur pelayanan. Langkah perbaikan harus berfokus pada peningkatan pemahaman masyarakat terhadap standar pelayanan, yaitu dengan melakukan publikasi ulang Standar Pelayanan BBPOM di Serang yang memuat seluruh unsur pelayanan melalui berbagai media. Dengan langkah ini, diharapkan nilai IKM BBPOM di Serang dapat meningkat dan memenuhi target pada periode berikutnya. BBPOM di Serang juga senantiasa melakukan Upaya peningkatan pelayanan publik yang dilakukan seperti penyediaan pelayanan bagi kelompok rentan dan Inovasi pelayanan publik seperti DIVA (Deteksi Instan Verifikasi pangan Aman) dan Baperan (Bedah peraturan Online).

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

Beberapa saran dan masukan yang diterima selama periode bulan Juli 2026 telah ditindaklanjuti sebagai berikut:

No	Saran dan Masukan	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut yang Telah Dilakukan
1	Simplifikasi alur regulasi izin edar UMKM terutama menengah ke bawah (Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan)	Menanyakan lebih lanjut terkait simplifikasi alur registrasi yang dimaksud pelanggan dan menindaklanjuti sesuai maksud pelanggan.	Telah ditanyakan kembali pada tanggal 3 Agustus 2026 kepada pelanggan penjelasan lebih lanjut terkait simplifikasi alur registrasi yang dimaksud agar dapat ditindaklanjuti. Pelanggan menjawab pada tanggal 3 Agustus 2026 "web BPOM yg dipakai sekarang udah sangat bagus, tapi kenapa masih banyak yg sifatnya manual? misal untuk verifikasi self assessment itu sangat membutuhkan waktu pengisian, kenapa gak pake ATIPICAL INTELEGENSI (AI) untuk koreksinya" Telah dijawab kepada pelanggan pada tanggal 4 Agustus 2026: "Terima kasih atas masukan dan saran yang Bapak sampaikan. Kami ucapkan apresiasi sebesar-besarnya atas kesadaran dan tanggungjawab Bapak selaku pelaku usaha dalam pemenuhan syarat perizinan produk pangan olahan. Keamanan Pangan merupakan tanggung jawab kita bersama baik dari pelaku usaha, pemerintah juga masyarakat. BBPOM di Serang melaksanakan pelayanan IPCPPOB sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IPCPPOB). Peraturan ini bertujuan memastikan setiap sarana produksi telah memenuhi standar Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) sehingga pangan olahan yang dihasilkan aman, bermutu, dan layak dikonsumsi masyarakat. Beberapa tahapan, termasuk verifikasi dokumen self-assessment memerlukan proses penelaahan dan penilaian secara mendalam yang melibatkan analisis detail serta pertimbangan profesional, sehingga tidak dapat sepenuhnya dilakukan melalui pemrosesan berbasis kecerdasan artifisial (AI). Saran Bapak/Ibu mengenai pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) untuk membantu proses verifikasi merupakan masukan yang sangat baik. Masukan tersebut akan kami teruskan kepada unit terkait sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem layanan digital BPOM agar proses perizinan ke depan semakin efektif, efisien, dan mudah diakses oleh pelaku UMKM, tanpa mengurangi aspek pengawasan yang diperlukan untuk menjamin keamanan pangan. Terima kasih atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan BPOM."

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

4.3 Tren Nilai IKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Balai Besar POM di Serang pada periode bulan Januari hingga Juli 2026 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik nilai IKM periode Januari-Juli 2026, penurunan nilai IKM dari bulan Juni 2026 ke Juli 2026 sebesar 0,23 poin, dari 94,75 menjadi 94,52, dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain adanya perubahan karakteristik responden, meningkatnya jumlah pengguna layanan baru pada awal tahun, serta perbedaan persepsi dan ekspektasi masyarakat terhadap standar pelayanan yang diterima. Meskipun demikian, nilai IKM bulan Juli 2026 masih berada pada kategori A (SANGAT BAIK), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum tetap terjaga dan memenuhi harapan masyarakat. Balai Besar POM di Serang berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan demi peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

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

BAB V
PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik

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

Jenis Layanan	Nama Petugas Pelayanan Terbaik
Pengujian Obat dan Makanan	Dwiajeng Novanti
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Nuning Yuningsih
Sertifikasi	Irma Eprilina
Penguji PNBP	Yenni Rakhmawati

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

BAB VI
KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Serang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 94,54.
2. Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur persyaratan pelayanan, produk spesifikasi jenis layanan, dan sistem/mekanisme/prosedur pelayanan.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Perilaku Petugas.
4. Pada bulan Juli 2026, terdapat 1 (satu) saran dan masukan dari pelanggan yang telah ditindaklanjuti sesuai timeline. Beberapa pelanggan juga memberikan apresiasi dan dukungan yang positif.

Serang, 7 Agustus 2026
Ketua Tim Pelayanan Publik
Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang,

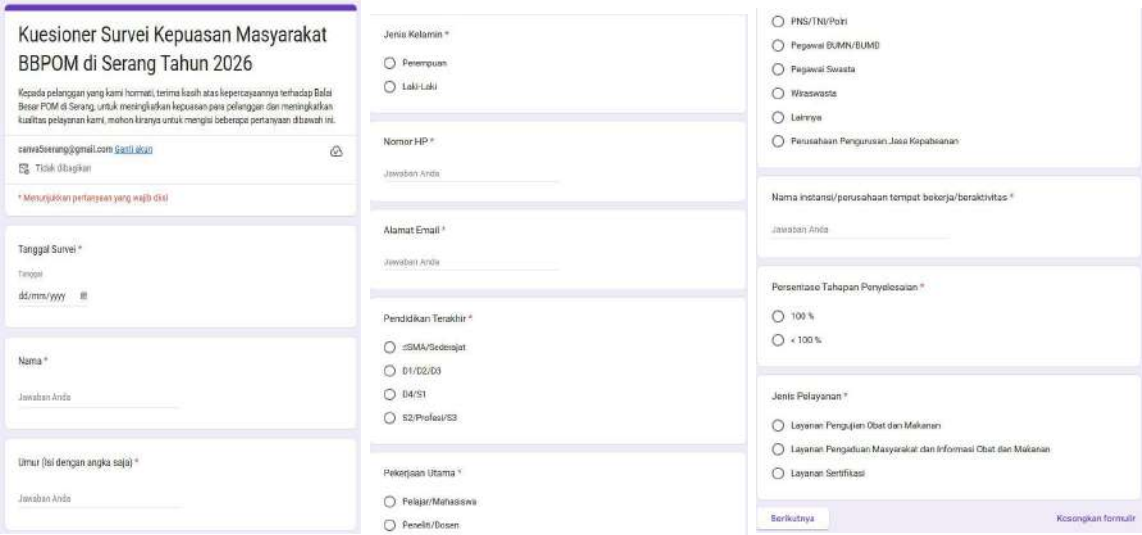


Mardiana Gustanti, S.Farm., Apt.

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner



2. Hasil Olah Data SKM

a. Layanan Pengujian Obat dan Makanan

Terlampir

b. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Terlampir

c. Layanan Sertifikasi

Terlampir

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

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

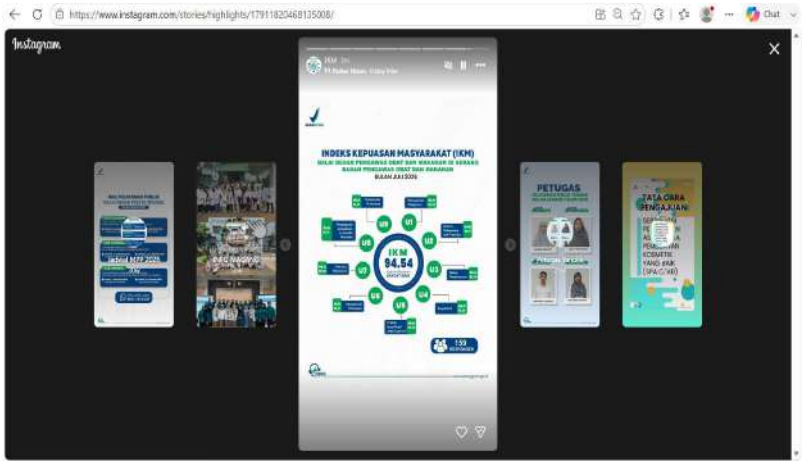


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

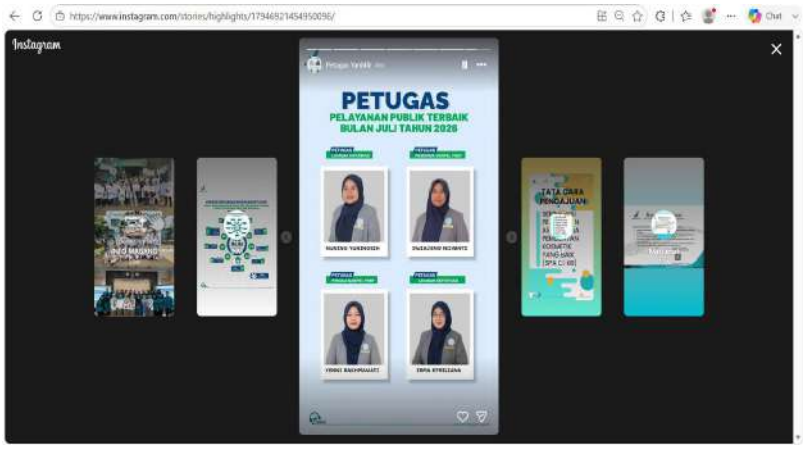


b. Publikasi Hasil SKM dan Petugas Pelayanan Publik Terbaik pada Media Sosial

(Link : https://www.instagram.com/stories/highlights/18071089529123521/)



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



4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Monev tindak lanjut selengkapnya dapat dilihat pada link :

https://bit.ly/MonevTLSKM2026

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

Hasil Olah Data SKM Bulan Januari-Juli 2026

1. Layanan Pengujian Obat dan Makanan

   a. Data Responden

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

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

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
04/05/2026	[redacted]	63	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
04/05/2026	[redacted]	25	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
04/05/2026	[redacted]	42	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
21/04/2026	[redacted]	42	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
21/05/2026	[redacted]	43	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Lainnya	[redacted]	100 %
06/05/2026	[redacted]	56	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
21/05/2026	[redacted]	51	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
21/05/2026	[redacted]	36	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
22/05/2026	[redacted]	51	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
22/05/2026	[redacted]	30	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
21/05/2026	[redacted]	43	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
21/05/2026	[redacted]	25	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
10/06/2026	[redacted]	43	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
11/06/2026	[redacted]	49	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
12/06/2026	[redacted]	51	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
06/05/2026	[redacted]	27	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
15/06/2026	[redacted]	39	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
17/06/2026	[redacted]	63	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
17/06/2026	[redacted]	63	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %

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

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
18/06/2026	[redacted]	25	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
10/06/2026		28	Laki-Laki			S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		100 %
01/07/2026		25	Laki-Laki			D4/S1	Pegawai Swasta		100 %
30/06/2026		40	Laki-Laki			S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		100 %
13/07/2026		28	Laki-Laki			D4/S1	Pegawai Swasta		100 %
21/07/2026		29	Perempuan			D4/S1	Pegawai Swasta		100 %
28/07/2026		29	Perempuan			S2/Profesi/S3	Wiraswasta		100 %

b. Data SKM

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

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

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

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

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

c. Hasil Olah Data SKM

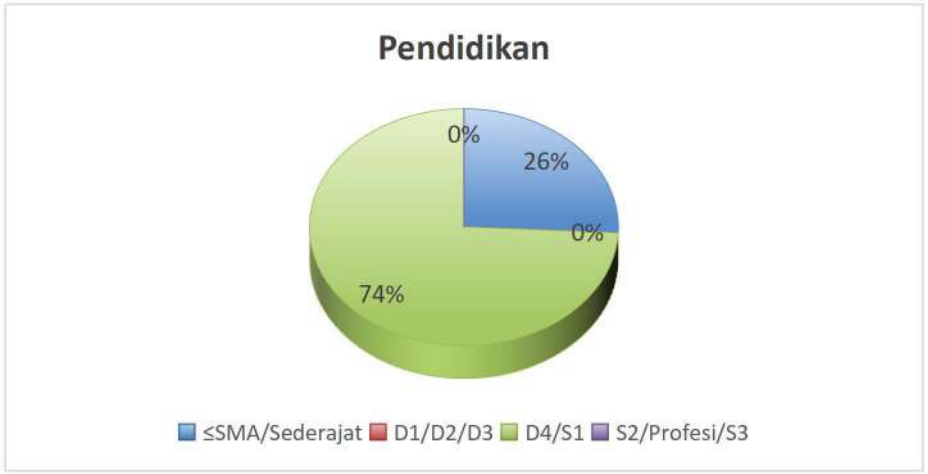
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

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

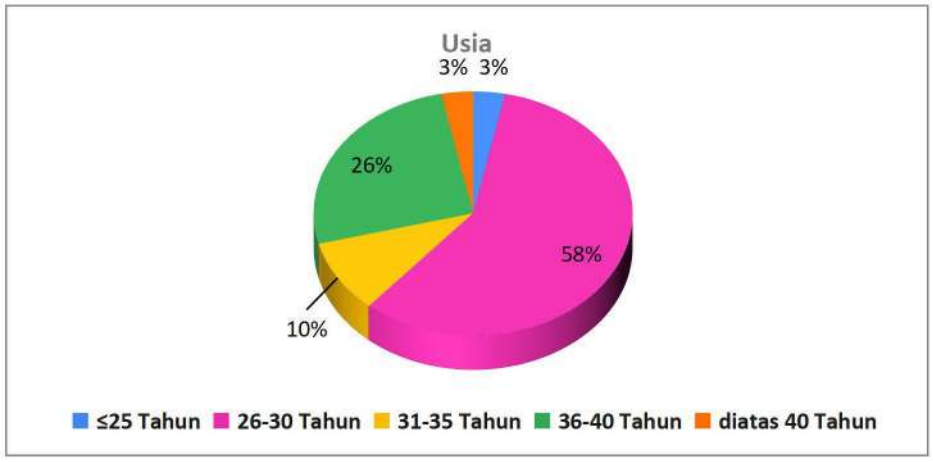
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

d. Grafik SKM









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

2. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

a. Data Responden

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
08/01/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
13/01/2026	[redacted]	40	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
20/01/2026	[redacted]	51	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
19/01/2026	[redacted]	37	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
28/01/2026	[redacted]	35	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
22/01/2026	[redacted]	38	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
19/01/2026	[redacted]	41	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Lainnya	[redacted]	100 %
21/01/2026	[redacted]	38	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
09/01/2026	[redacted]	30	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
29/01/2026	[redacted]	49	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
10/02/2026	[redacted]	39	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen	[redacted]	100 %
12/02/2026	[redacted]	35	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
04/02/2026	[redacted]	41	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
11/02/2026	[redacted]	57	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
25/02/2026	[redacted]	59	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
25/02/2026	[redacted]	26	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
06/03/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %

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

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
17/03/2026	[redacted]	24	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
16/03/2026	[redacted]	42	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
01/04/2026	[redacted]	32	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
09/04/2026	[redacted]	64	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Lainnya	[redacted]	100 %
09/04/2026	[redacted]	39	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
13/04/2026	[redacted]	25	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
13/04/2026	[redacted]	49	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
08/04/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
06/04/2026	[redacted]	40	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
13/04/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
13/04/2026	[redacted]	50	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
13/04/2026	[redacted]	43	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
07/04/2026	[redacted]	39	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
16/04/2026	[redacted]	49	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
08/04/2026	[redacted]	27	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
11/04/2026	[redacted]	40	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
10/04/2026	[redacted]	27	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
10/04/2026	[redacted]	36	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
21/04/2026	[redacted]	48	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %

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

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
14/04/2026	[redacted]	22	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	[redacted]	100 %
20/04/2026	[redacted]	30	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
30/04/2026	[redacted]	33	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
01/04/2026	[redacted]	35	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
06/04/2026	[redacted]	71	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
18/05/2026	[redacted]	41	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
18/05/2026	[redacted]	34	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Lainnya	[redacted]	100 %
21/05/2026	[redacted]	27	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
12/05/2026	[redacted]	24	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
18/05/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
05/05/2026	[redacted]	42	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
12/05/2026	[redacted]	44	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
20/05/2026	[redacted]	59	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
30/03/2026	[redacted]	34	Perempuan	081318013525	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100 %
26/03/2026	[redacted]	28	Perempuan	087711437688	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	-	100 %
13/01/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
05/05/1996	[redacted]	29	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
19/01/2026	[redacted]	55	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
20/01/2026	[redacted]	23	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Peneliti/Dosen	[redacted]	100 %

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

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
01/02/2026	[redacted]	27	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
26/01/2026		42	Perempuan			D4/S1	Wiraswasta		100 %
06/04/2026		36	Laki-Laki			D4/S1	Pegawai Swasta		100 %
07/04/2026		41	Laki-Laki			≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		100 %
08/04/2026		50	Perempuan			S2/Profesi/S3	Wiraswasta		100 %
21/04/2026		36	Laki-Laki			D4/S1	Pegawai Swasta		100 %
03/06/2026		47	Perempuan			≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		100 %
03/06/2026		23	Perempuan			≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		100 %
05/06/2026		33	Laki-Laki			S2/Profesi/S3	Wiraswasta		100 %
05/06/2026		39	Laki-Laki			D4/S1	Pegawai Swasta		100 %
22/06/2026		25	Perempuan			D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		100 %
22/06/2026		45	Perempuan			D1/D2/D3	Pegawai Swasta		100 %
23/06/2026		20	Perempuan			D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		100 %
18/06/2026		46	Perempuan			D4/S1	Pegawai Swasta		100 %
13/07/2026		55 th	Perempuan			≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		100 %
22/07/2026		29	Laki-Laki			D4/S1	Pegawai Swasta		100 %
23/07/2026		52	Laki-Laki			D1/D2/D3	Pegawai Swasta		100 %
23/07/2026		24	Laki-Laki			D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		100 %
24/07/2026		32	Perempuan			S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		100 %

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

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
24/07/2026	[redacted]	20	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	[redacted]	100 %
24/07/2026		20	Perempuan			D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		100 %
27/07/2026		28	Perempuan			D4/S1	Wiraswasta		100 %
21/07/2026		57	Perempuan			≤SMA/Sederajat	Lainnya		100 %
20/07/2026		40	Perempuan			S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri		100 %
06/07/2026		32	Perempuan			D4/S1	Pegawai Swasta		100 %
22/07/2026		58	Laki-Laki			D4/S1	Wiraswasta		100 %
28/07/2026		37	Laki-Laki			≤SMA/Sederajat	Lainnya		100 %
29/07/2026		29	Laki-Laki			D4/S1	Pegawai Swasta		100 %
29/07/2026		38	Laki-Laki			D1/D2/D3	Wiraswasta		100 %
28/07/2026		57	Perempuan			≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		100 %
07/07/2026		42	Laki-Laki			D4/S1	Pegawai Swasta		100 %

b. Data SKM

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?	Saran dan Masukan (Jika Ada)
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	sudah baik dan pertahankan dan tingkat terus pelayanannya
Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	WAktu evaluasi jika memungkinkan lebih cepat
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	bagus
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
Sangat Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	tetap pertahankan pelayanan yang baik ini
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Terus tingkatkan dan terus semangat dalam memberikan penjelasan dan tata cara sertifikasi
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Fast respon dan komunikatif keren . Terima kasih ya
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	all good
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	tidak ada
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sudah Baik. Petugas Fast Respon dan jawaban yang diberikan sangat mudah dipahami
Sangat Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	pengurusan izin edar bisa dilakukan di Serang

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

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

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

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

c. Hasil Olah Data SKM

Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
3	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5
4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
8	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5
18	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
21	4	4	5	5	6	5	5	6	6	5	6
22	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6
29	6	5	6	5	6	5	5	6	6	6	5
30	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
33	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5

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

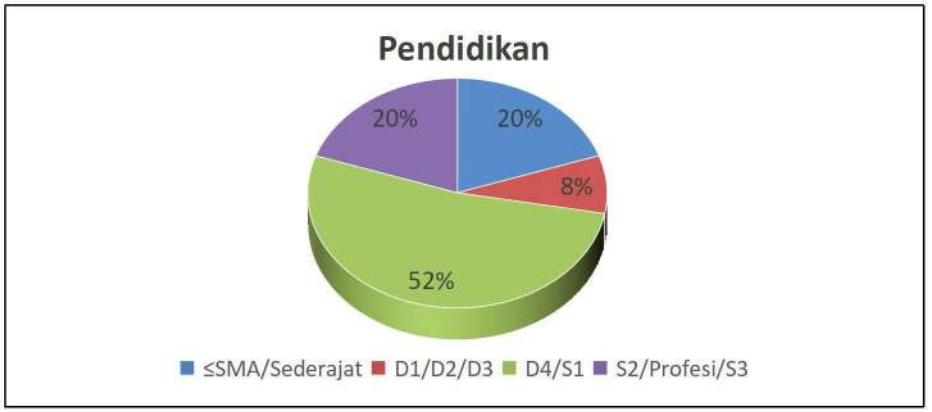
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
35	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
36	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5
37	4	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5
38	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
41	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
42	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	6
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
45	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5
46	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
49	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
50	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
51	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
52	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
54	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
57	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
58	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
59	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
60	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
61	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
62	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5
63	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5
64	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6
65	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
66	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5
67	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
69	5	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5
70	5	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5
71	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
72	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
73	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
76	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
77	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5
78	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
81	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
82	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
83	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6

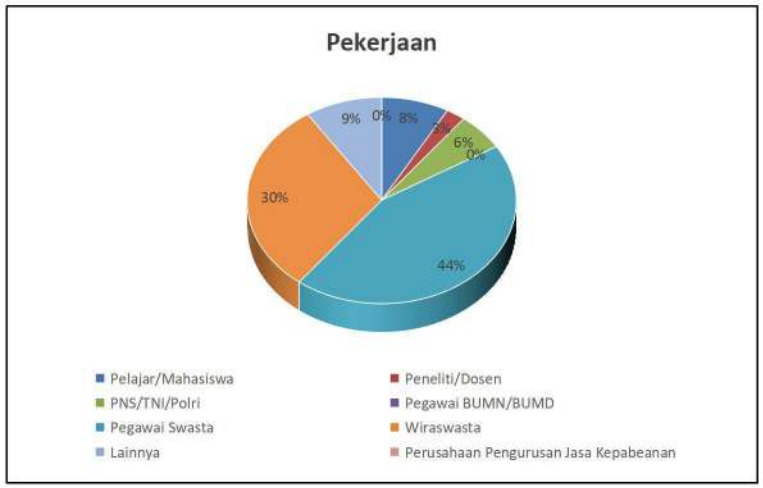
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

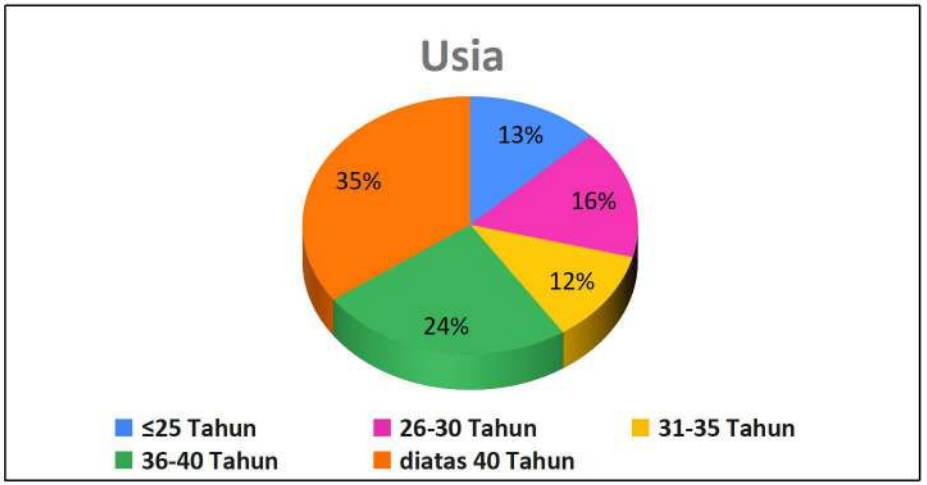
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
84	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	5
85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
86	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5

d. Grafik SKM









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

3. Layanan Sertifikasi

a. Data Responden

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

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

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
04/05/2026	[redacted]	25	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
04/05/2026	[redacted]	42	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
21/04/2026	[redacted]	42	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
21/05/2026	[redacted]	43	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Lainnya	[redacted]	100 %
06/05/2026	[redacted]	56	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
21/05/2026	[redacted]	51	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
21/05/2026	[redacted]	36	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
22/05/2026	[redacted]	51	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
22/05/2026	[redacted]	30	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
21/05/2026	[redacted]	43	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
21/05/2026	[redacted]	25	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
10/06/2026	[redacted]	43	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
11/06/2026	[redacted]	49	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
12/06/2026	[redacted]	51	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
06/05/2026	[redacted]	27	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
15/06/2026	[redacted]	39	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
17/06/2026	[redacted]	63	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
17/06/2026	[redacted]	63	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
18/06/2026	[redacted]	25	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %

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

Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
10/06/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
01/07/2026	[redacted]	25	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
30/06/2026	[redacted]	40	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
13/07/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
21/07/2026	[redacted]	29	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
28/07/2026	[redacted]	29	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %

b. Data SKM

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

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

Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Sesuai	Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	Cukup Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	Cukup Sesuai	Setuju	Sesuai	cukup
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Cukup Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Untuk pelayan bagus sesuai
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	Sangat sesuai dengan yg saya harapkan,mulai dari pelayanan hingga penjelasannya sangat membantu
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sudah Bagus, Pertahankan
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	Pelayanan sangat baik dan tetap ditingkatkan
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Pelayanan sangat baik dan jelas, terima kasih
Cukup Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Cukup Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kami sangat terbantu dalam memenuhi izin usaha di BBPOM Serang ini, pelayanannya sudah bagus, tetap pertahankan! semoga izin untuk CDOB bisa selalu terbantu dalam periode perizinan selanjutnya, terima kasih.
Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Sangat Jelas	Cukup Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Cukup Setuju	Sangat Sesuai	Diberikan kembali terkait kewajiban untuk laporan yang diwajibkan oleh pelaku usaha
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sementara belum ada masukan
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	Cukup Setuju	Cukup Baik	Kurang Lengkap	Cukup Sesuai	Cukup Setuju	Cukup Sesuai	SUDAH CUKUP
Cukup Mudah	Kurang Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Pengisian form untuk persyaratan dokumen terlalu banyak, mungkin bisa lebih diringkas
Cukup Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Cukup Memadai	Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Cukup Sesuai	Kl boleh harus lebih banyak dalam mengadakan bimtek terhadap para pelaku UMKM
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	-

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

Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	.
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sudah cukup bagus
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat membantu
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sesuai	-
Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	Tetap semangat Tetap bersikap jujur dan adil
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	Tidak ada saran dan masukan karena sudah baik sekali
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	Yang sudah bimtek cppob dan belum selesai pengerjaannya dan adanya kendala spt atau lainnya mohon kiranya bisa diakomodir dan dijadwalkan disuruh datang ke bpom lagi... Biar bisa bareng bareng dengan teman UMKM lainnya dan proses sertifikasi atau merk dagang segera bisa diajukan ke pusat. Trimakasih sebelumnya.
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	terima kasih bimbingannya
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Very Good
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	Usul kalau bisa uji lab produk bisa di bpom Serang
Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	Usul untuk uji lab produk bisa dilakukan di bpom Serang
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	-
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Tetap semangat dan sehat selalu
Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai	-

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

Cukup Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Kami PT Ingin Food Indonesia Sangat puas dengan pelayanan BPOM Serang, dan menurut kami pihak BPOM Selalu memberikan pelayanan terbaik
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Cukup Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	-

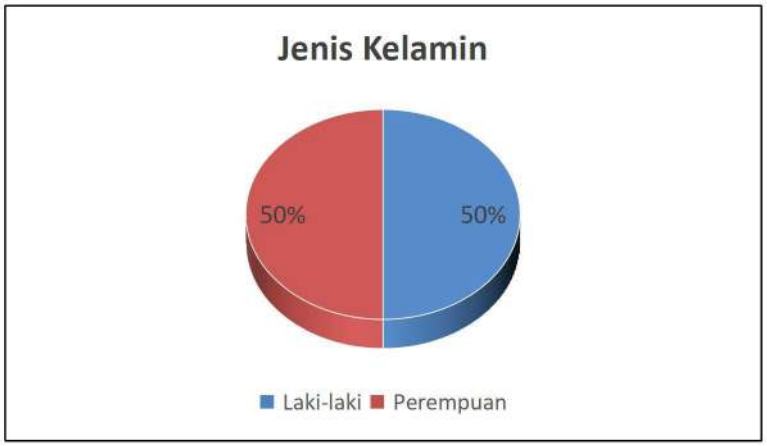
c. Hasil Olah Data SKM

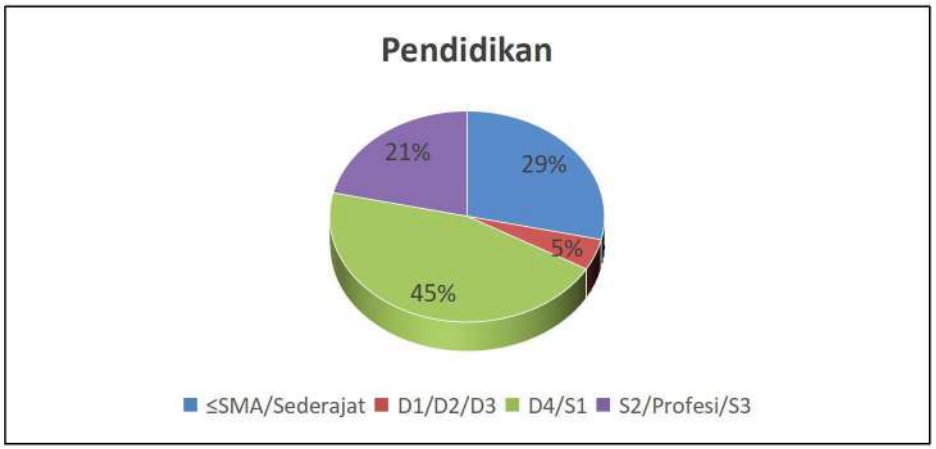
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	4
3	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5
4	5	6	6	5	4	6	5	6	6	6	5
5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6
8	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5
9	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	4
11	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	4	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5
16	4	4	5	5	4	6	4	6	6	6	5
17	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	6
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	6	6	6	5	5	6	6	6	5
20	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
21	4	3	5	5	5	5	5	6	6	6	6
22	4	5	5	6	4	4	5	4	5	4	4
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6
28	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
35	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5
36	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

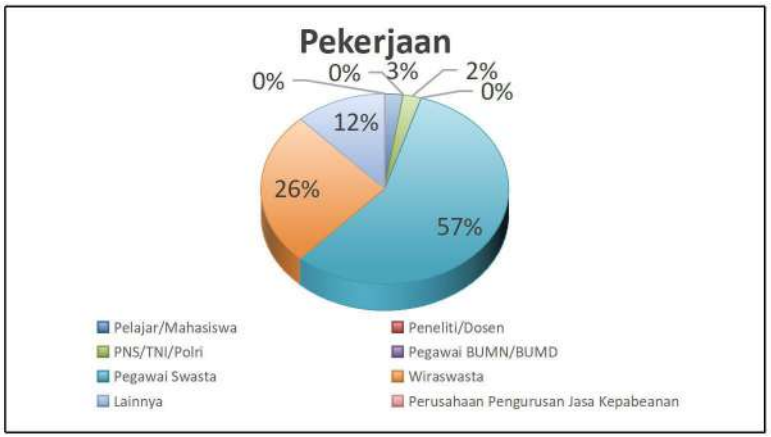
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

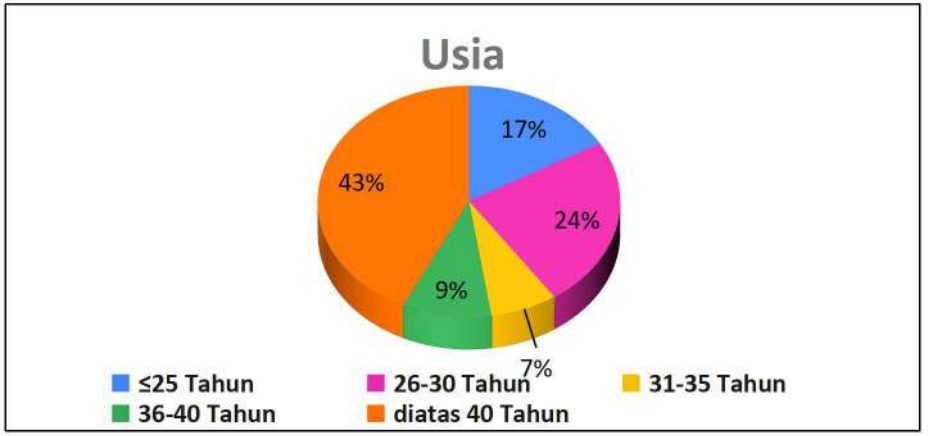
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
39	4	4	5	5	6	5	5	6	5	5	5
40	4	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
41	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
42	6	6	6	4	5	6	5	6	6	6	6

d. Grafik SKM









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