BALAI BESAR
POM DI SERANG

BADAN POM



2026

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BULAN APRIL 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 17
4.3 Tren Nilai IKM 19
BAB V PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK 21
5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik 21
BAB VI KESIMPULAN 22
LAMPIRAN 23
1. Kuesioner 23
2. Hasil Olah Data SKM……..23
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 23
4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 25

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 April 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 April 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 oleh 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

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

pelayanan.

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 30 April 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

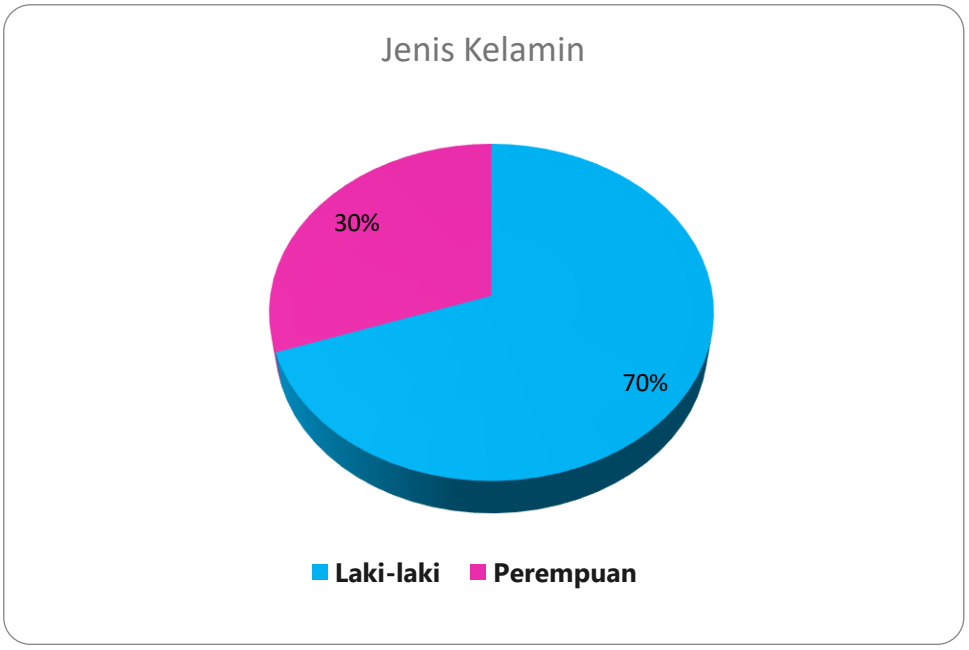
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

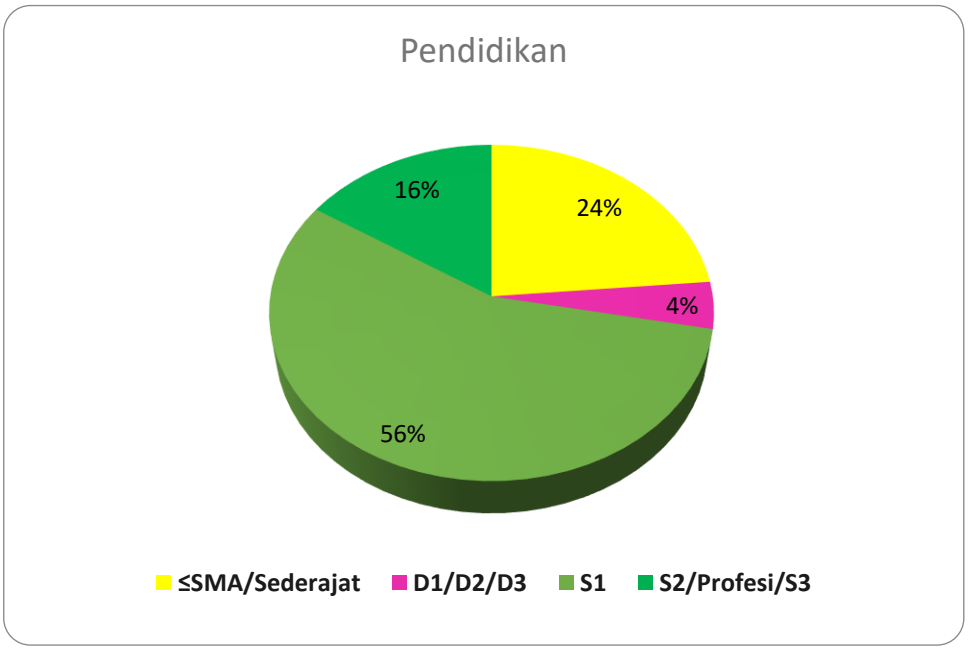
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh Hingga bulan April 2026 sebanyak 89 responden, yang terdiri dari 20 responden pengguna Layanan Pengujian Sampel PNBP, 53 responden pengguna Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, serta 16 responden pengguna Layanan Sertifikasi dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Layanan Pengujian Sampel PNBP	Layanan Pengaduan dan Informasi	Layanan Sertifikasi	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	20	33	9	62	69.66
		Perempuan	0	20	7	27	30.34
2	Pendidikan	≤ SMA/ Sederajat	5	10	6	21	23.60
		DI/D2/D3	0	3	1	4	4.49
		D4/S1	15	28	7	50	56.18
		S2/Profesi/S3	0	12	2	14	15.73
3	Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	0	1	1	2	2.25
		Peneliti/ Dosen	0	2	0	2	2.25
		PNS/TNI/ Polri	20	4	1	25	28.09
		Pegawai BUMN/BUMD	0	0	0	0	0.00
		Pegawai Swasta	0	24	14	38	42.70
		Wiraswasta	0	18	0	18	20.22
		Lainnya	0	4	0	4	4.49
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0	0	0	0.00
4	Usia	≤25 Tahun	0	4	3	7	7.87
		26-30 Tahun	12	9	4	25	28.09

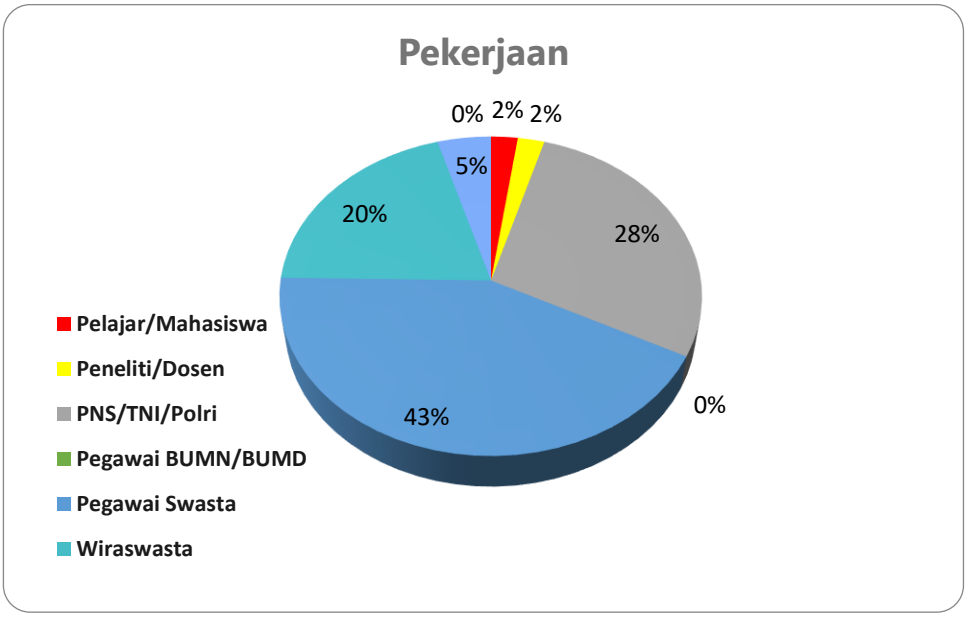
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

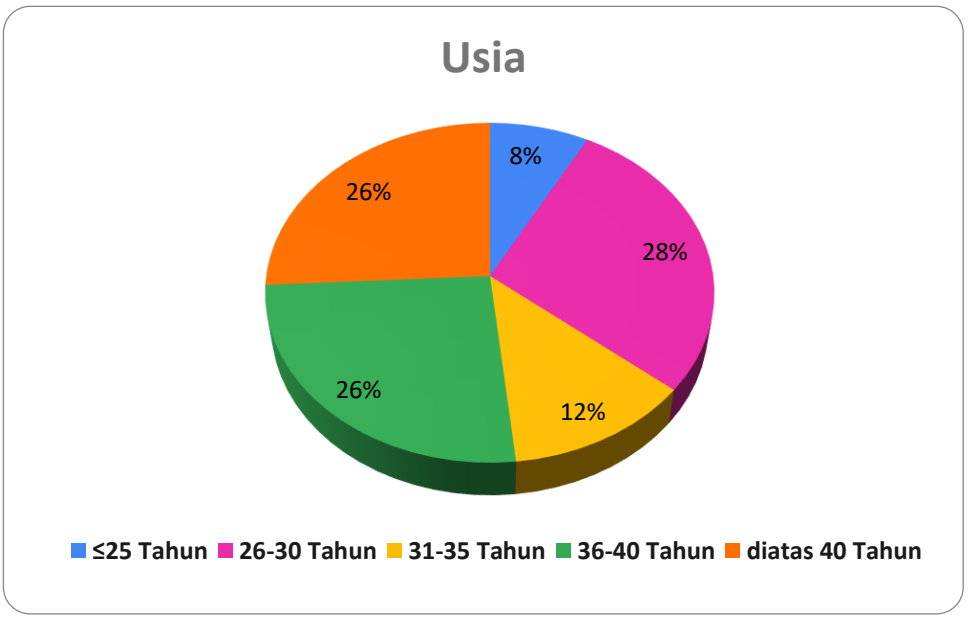
No	Karakteristik	Indikator	Layanan Pengujian Sampel PNBP	Layanan Pengaduan dan Informasi	Layanan Sertifikasi	Jumlah	Persentase (%)
		31-35 Tahun	2	6	3	11	12.36
		36-40 Tahun	5	17	1	23	25.84
		> 40 Tahun	1	17	5	23	25.84





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	99.17	100,00	98.89	99.17	100,00	99.17	100,00	100,00	99.17	**99,51**
Layanan Pengaduan Masyarakat	92,45	92,77	93,61	91,82	92,45	94,65	95,91	93,40	92,77	**93,31**

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	85,42	88,54	89,93	89,58	86,46	96,88	95,83	91,67	87,50	**90,20**
Rata-rata	**92,35**	**93,77**	**94,14**	**93,52**	**92, 97**	**96,90**	**97,25**	**95,02**	**93,14**	**94,34**

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

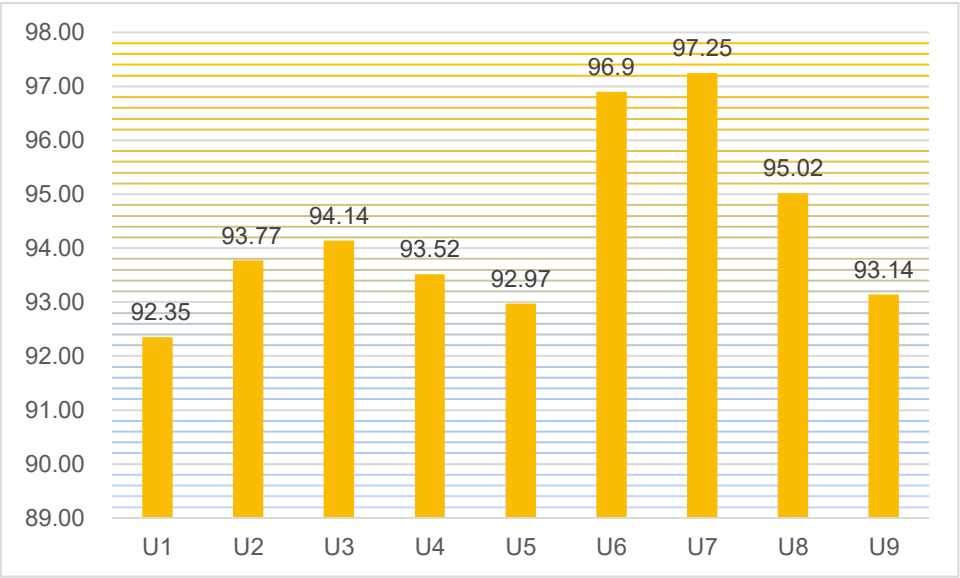
b. Nilai IKM per unsur

Uraian	Nilai Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	**92,35**	**93,77**	**94,14**	**93,52**	**92, 97**	**96,90**	**97,25**	**95,02**	**93,14**
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**94,34 (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 April 2026, yaitu :

Jenis Layanan	Target Responden periode April 2026	Realisasi Responden periode April 2026	Keterangan
Layanan Pengujian Sampel PNBP	21	20	Tidak memenuhi target
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	48	53	Memenuhi target
Layanan Sertifikasi	13	16	Memenuhi target

Berdasarkan data periode April 2026, capaian responden pada layanan BBPOM di Serang menunjukkan hasil yang baik, dimana sebagian 2 dari 3 jenis layanan telah memenuhi bahkan melampaui target responden yang ditetapkan. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan mencapai realisasi 53 responden dari target 48 responden, realisasi responden layanan sertifikasi mencapai 16 responden dari target 13 responden. Namun, layanan Pengujian Sampel PNBP mencapai realisasi 20 responden dari target 21 responden sehingga belum mecapai target yang ditetapkan. Belum tercapainya target pada layanan ini dipengaruhi oleh jumlah pelanggan yang melakukan pengujian sampel bersifat fluktuatif karena bergantung pada adanya pelanggan yang mengajukan pengujian serta sampel yang diterima untuk dilakukan pengujian pada periode tersebut. Dengan demikian, jumlah responden layanan pengujian tidak sepenuhnya dapat dikendalikan oleh penyelenggara layanan.

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 April 2026 per jenis layanan jika dibandingkan dengan target IKM, yaitu :

Jenis Layanan	Target IKM bulan April 2026	Realisasi IKM bulan April 2026	Keterangan
Layanan Pengujian Sampel PNBP	94,75	99,51	Memenuhi target
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	94,75	93,31	Tidak Memenuhi Target
Layanan Sertifikasi	94,75	90,20	Tidak Memenuhi Target
Rata-rata	94,75	94,34	Tidak Memenuhi Target

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 2 jenis layanan yang belum memenuhi target IKM bulan April 2026, yaitu Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan dengan nilai IKM sebesar 93,31 serta Layanan Sertifikasi dengan nilai IKM sebesar 90,20. Sementara itu, Layanan Pengujian Sampel PNBP telah memenuhi target dengan nilai IKM sebesar 99,51.

Belum tercapainya target pada dua jenis layanan tersebut berdampak terhadap nilai rata-rata IKM seluruh jenis layanan di BBPOM di Serang, sehingga rata-rata IKM bulan April 2026 sebesar 94,34 atau masih berada di bawah target yang ditetapkan, yaitu 94,75.

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		92,45
U2	2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		92,77
U3	3	Waktu Pelayanan	94,65	93,61
	4	Waktu Penyelesaian	93,08	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	93,08	
U4	6	Biaya/Tarif		91,82
U5	7	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan		92,45
U6	8	Kompetensi Pelaksana		94,65

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

U7	9	Perilaku Pelaksana		95,91
U8	10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		93,40
U9	11	Sarana dan Prasarana		92,77
Total				**93,31**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan bulan April 2026, seluruh unsur pelayanan pada dasarnya telah memperoleh nilai yang sangat baik. Namun terdapat unsur yang memiliki nilai terendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu unsur biaya/tarif (U4) dengan nilai 91,82, persyaratan (U1) dengan nilai 92,45, serta produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan (U5) dengan nilai 92,45.

Relatif lebih rendahnya nilai pada unsur-unsur tersebut diduga dipengaruhi oleh adanya perbedaan pemahaman masyarakat terhadap jenis layanan yang diberikan pada Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan. Pada unsur biaya/tarif, sebagian masyarakat masih menafsirkan bahwa layanan yang diberikan berkaitan dengan proses pendaftaran izin edar yang dikenakan biaya sesuai ketentuan dalam PP Nomor 32 Tahun 2017, padahal layanan penyampaian informasi dan pelaporan pengaduan pada BBPOM di Serang tidak dipungut biaya (gratis).

Selain itu, pada unsur persyaratan, masih terdapat masyarakat yang menafsirkan persyaratan layanan sebagai persyaratan pengurusan izin edar, bukan persyaratan untuk memperoleh informasi maupun menyampaikan pengaduan. Sementara itu, pada unsur produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan, sebagian pelanggan memiliki ekspektasi bahwa produk layanan yang dimaksud adalah penerbitan izin edar atau tindak lanjut perizinan lainnya yang dapat langsung diterbitkan, padahal produk layanan pada jenis layanan ini berupa informasi, penjelasan, dan tindak lanjut pengaduan sesuai kewenangan BBPOM di Serang. Perbedaan persepsi tersebut mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Untuk meningkatkan pemahaman dan memenuhi ekspektasi masyarakat, BBPOM di Serang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan sesuai standar yang berlaku. Melalui penguatan sosialisasi

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

standar pelayanan pada berbagai media dan kanal komunikasi, peningkatan kejelasan informasi pada titik layanan, serta optimalisasi edukasi kepada pengguna layanan terkait sistem, mekanisme dan prosedur, biaya/tarif pelayanan, persyaratan layanan, produk dan jenis pelayanan, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana layanan.

2) Layanan Sertifikasi

Unsur		Deskripsi	Hasil	
U1	1	Persyaratan		85,42
U2	2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		88,54
U3	3	Waktu Pelayanan	90,63	89,93
	4	Waktu Penyelesaian	89,58	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	89,58	
U4	6	Biaya/Tarif		89,58
U5	7	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan		86,46
U6	8	Kompetensi Pelaksana		96,88
U7	9	Perilaku Pelaksana		95,83
U8	10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		91,67
U9	11	Sarana dan Prasarana		87,5
Total				**90,20**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Sertifikasi bulan April 2026, Terdapat Unsur yang memiliki nilai terendah, yaitu Persyaratan (U1) dengan nilai 85,42, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan nilai 85,54, serta Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5) dengan nilai 86,46. Namun Seluruh unsur telah masuk dalam kategori Baik dan Sangat baik.

Faktor yang diduga mempengaruhi relatif lebih rendahnya nilai pada beberapa unsur layanan sertifikasi tersebut antara lain adalah:

1. Adanya perubahan regulasi yang dinamis namun tidak sebanding dengan frekuensi dan cakupan sosialisasi serta tingkat pemahaman masyarakat, selain itu adanya GAP waktu antara penyusunan regulasi/kebijakan dengan sosialisasi/forum konsultasi publik antara Badan POM dan UPT (Persyaratan U1).
2. Pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), penilaian relatif

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

lebih rendah diduga dipengaruhi oleh kompleksitas alur layanan sertifikasi yang melibatkan beberapa tahapan administrasi dan teknis, serta penggunaan sistem layanan berbasis elektronik yang memerlukan pemahaman tertentu dari pengguna layanan. Perbedaan tingkat pemahaman dan kemampuan pengguna layanan dalam mengikuti prosedur yang berlaku dapat mempengaruhi persepsi terhadap kemudahan layanan yang diberikan.

3. pada unsur Produk, Spesifikasi, dan Jenis Layanan (U5), masih terdapat masyarakat atau pelaku usaha yang belum sepenuhnya memahami produk layanan yang diberikan dalam layanan sertifikasi, termasuk ruang lingkup, tahapan, dan output layanan yang dapat diterima. Selain itu, terdapat ekspektasi pengguna layanan yang mengharapkan proses sertifikasi dapat diselesaikan lebih cepat atau hasil layanan dapat langsung diterbitkan, padahal proses tersebut tetap harus memenuhi ketentuan, evaluasi, dan persyaratan teknis sesuai regulasi yang berlaku.

d. Nilai IKM bulan April 2026 terendah pada unsur:
   1) Persyaratan (U1) dengan nilai 92,35;
   2) Produk, Spesifikasi, dan Jenis Layanan (U5) dengan nilai 92,97 dan;
   3) Sarana dan Prasarana (U9) yaitu 93,14.

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

   1) Nilai terendah pertama yaitu Persyaratan (U1) dengan nilai 92,35. Penyebab dari rendahnya unsur tersebut karena adanya perbedaan persepsi dan pemahaman masyarakat terhadap standar pelayanan yang diterapkan
   2) Nilai terendah kedua yaitu Produk, Spesifikasi, dan Jenis Layanan (U5) dengan nilai 92,97. Penyebab dari rendahnya unsur tersebut adalah untuk pelayanan publik adanya masyarakat yang belum memahami standar pelayanan publik BBPOM di Serang.
   3) Nilai terendah ketiga adalah Sarana dan Prasarana (U9) yaitu 93,14. Penyebab dari rendahnya unsur tersebut adalah Penyebab dari rendahnya unsur tersebut adalah adanya masyarakat yang belum mengetahui sarana dan prasarana yang disediakan oleh BBPOM di

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

Serang.

e. Nilai IKM bulan April 2026 tertinggi pada Perilaku Pelasana (U7) dengan nilai 97,25, unsur Kompetensi Petugas (U6) dengan nilai 96,90 dan unsur Penanganan Pengaduan (U10) dengan nilai 95,02.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bulan April 2026, unsur Perilaku Pelasana (U7) dan unsur Kompetensi Petugas (U6) memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi dibandingkan unsur lainnya. Tingginya nilai ini dapat dipengaruhi oleh pemahaman petugas yang baik terhadap regulasi, standar pelayanan, serta substansi teknis di bidang Obat dan Makanan. Petugas mampu memberikan informasi yang akurat, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan dan rasa puas pengguna layanan terhadap jawaban maupun solusi yang diberikan.

Faktor lain yang berkontribusi terhadap tingginya nilai unsur ini adalah adanya pembinaan dan peningkatan kapasitas petugas secara berkelanjutan, baik melalui pelatihan, bimbingan teknis, maupun pendampingan internal. Hal tersebut berdampak pada keseragaman pemahaman petugas dalam memberikan layanan, sehingga masyarakat memperoleh kualitas pelayanan yang konsisten. Secara keseluruhan, capaian ini mencerminkan keberhasilan BBPOM di Serang dalam menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang prima.

f. Saran dan Masukan

Skala perhitungan survei adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survei yang masuk selama bulan April 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, tidak terdapat saran dan masukan yang menjadi perhatian

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

1) Jawaban sangat jelas dan mudah dimengerti

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

2) Pelayanan sangat baik dan memuaskan
3) Tetap pertahankan pelayanan yang baik ini
4) *Fast respon* dan komunikatif keren
5) Sangat sesuai dengan yang saya harapkan,mulai dari pelayanan hingga penjelasannya sangat membantu
6) Tetap jaga integritas
7) Terus tingkatkan dan terus semangat dalam memberikan penjelasan dan tata cara sertifikasi
8) semua sudah cukup bagus dan cukup jelas
9) *Good*
10) Tidak ada karena overall semua sangat baik.
11) Sudah cukup baik. terus konsisten dalam membimbing pelaku usaha dlm kepatuhan regulasi, terutama pelaku usaha Mikro / UMKM yg sedang berkembang.
12) Sangat memuaskan
13) Semua baik
14) all good
15) sangat baik pelayanannya
16) Masukan untuk BBPOM lainnya semoga bisa fast respon seperti yang di Serang
17) Pelayanan sangat baik dan memuaskan
18) Tetap Semangat dan konsisten dalam pelaksanaan tugas
19) Sudah sangat baik
20) Tetap Semangat
21) Sudah baik, pertahankan.
22) Untuk pelayan bagus sesuai
23) Sudah Bagus, Pertahankan
24) Pelayanan sangat baik dan tetap ditingkatkan
25) 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.

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

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 April 2026, yaitu :

a. Layanan Sertifikasi

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan pencapaian target nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Layanan Sertifikasi sebesar 90,20, BBPOM di Serang menyusun rencana tindak lanjut terhadap unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah pada bulan April 2026, yaitu:

1. Meningkatkan sosialisasi dan penyampaian informasi terkait persyaratan layanan sertifikasi melalui media informasi, website, dan media komunikasi lainnya agar lebih jelas dan mudah dipahami masyarakat.
2. Mengoptimalkan penyampaian informasi mengenai produk spesifikasi jenis layanan dengan bahasa yang lebih sederhana, informatif, dan mudah diakses oleh pengguna layanan.
3. Melakukan pemeliharaan dan optimalisasi sarana serta prasarana pendukung layanan guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan.

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 93,31, BBPOM di Serang menyusun rencana tindak lanjut terhadap unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah pada bulan April 2026, yaitu:

1. Melakukan penguatan sosialisasi standar pelayanan secara berkala melalui berbagai media dan kanal komunikasi, seperti media sosial, website/subsite, serta media informasi di area layanan.

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

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. Melakukan pemeliharaan dan optimalisasi sarana dan prasarana pendukung layanan guna meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna layanan.

Nilai IKM BBPOM di Serang pada bulan April 2026 sebesar 94,34 dan belum memenuhi target yang ditetapkan, yaitu sebesar 94,75. Belum tercapainya target tersebut dipengaruhi oleh masih adanya beberapa unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, khususnya pada unsur Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Produk, Spesifikasi, dan Jenis Layanan.

Meskipun demikian, seluruh unsur pelayanan secara umum masih berada pada kategori Sangat Baik. Oleh karena itu, BBPOM di Serang terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan, terutama melalui penguatan pemahaman masyarakat terhadap standar pelayanan dan ruang lingkup layanan yang diberikan. Perbaikan dilakukan melalui publikasi ulang Standar Pelayanan BBPOM di Serang yang memuat seluruh unsur pelayanan pada berbagai media dan kanal komunikasi, peningkatan kejelasan informasi pada titik layanan, serta optimalisasi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dan pelaku usaha terkait persyaratan, sistem pelayanan, biaya/tarif, serta produk dan jenis layanan yang diberikan.

Selain itu, BBPOM di Serang juga terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penyediaan layanan yang ramah bagi kelompok rentan serta penguatan inovasi pelayanan publik, antara lain DIVA (Deteksi Instan Verifikasi Pangan Aman), Baperan (Bedah Peraturan Online), dan Badak Banten (Bantu DAmpingi pelaKu usaha BANten Tumbuh dan bErdaya saiNg).

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

Melalui berbagai upaya tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di BBPOM di Serang dapat terus meningkat dan capaian nilai IKM pada periode berikutnya dapat memenuhi target yang telah ditetapkan.

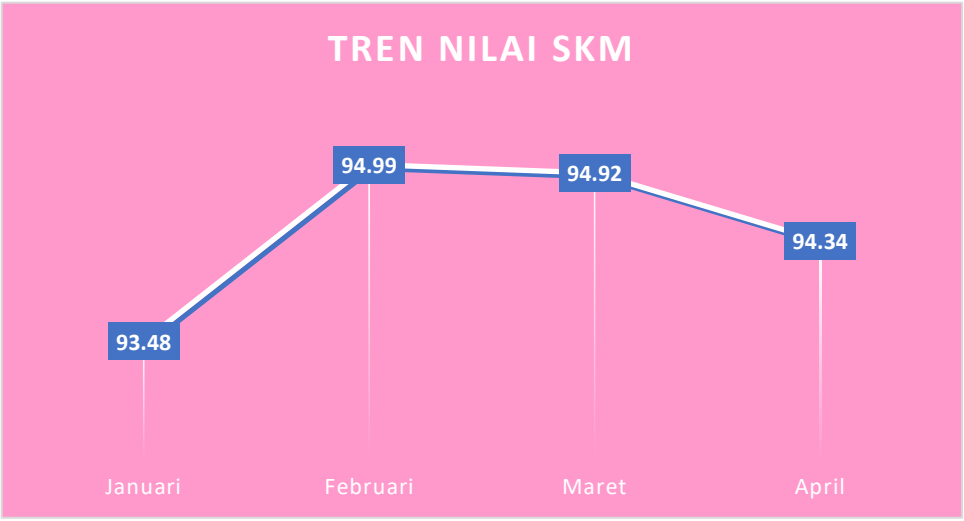
Selama periode bulan April 2026 terdapat saran maupun masukan yang diterima dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan di BBPOM di Serang. Saran yg perlu di tindaknlanjuti adalah diberikan kembali terkait kewajiban untuk laporan yang diwajibkan oleh pelaku usaha.

No	Saran dan Masukan	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut yang Telah Dilakukan
1	diberikan kembali terkait kewajiban untuk laporan yang diwajibkan oleh pelaku usaha	akan dilakukan sosialisasi terkait pelaporan yang diwajibkan untuk pelaku usaha melalui inovasi BAPERAN dan/atau media sosial	Open (direncanakan dilakukan bulan Juni)

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 2026 hingga April 2026 dapat dilihat melalui grafik berikut :

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



Berdasarkan grafik nilai IKM periode Januari 2026 – April 2026, penurunan nilai IKM dari bulan Maret 2026 ke April 2026 sebesar 0,58 poin, dari 94,92 menjadi 94,34, 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 April 2026 masih memenuhi target dan 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 April tahun 2026 dapat dilihat pada tabel berikut :

Jenis Layanan	Nama Petugas Pelayanan Terbaik
PNBP	Dewi Puspitasari
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Nuning Yuningsih
Sertifikasi	Puguh Wijanarko
Penguji PNBP	Sonya Etika

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 April 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 94,34.
2. Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; serta Produk, Spesifikasi, dan Jenis Layanan
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Perilaku Petugas dan Kompetensi Petugas.
4. Pada bulan April 2026, tidak terdapat saran dan masukan dari pelanggan yang. Beberapa pelanggan juga memberikan apresiasi dan dukungan yang positif.

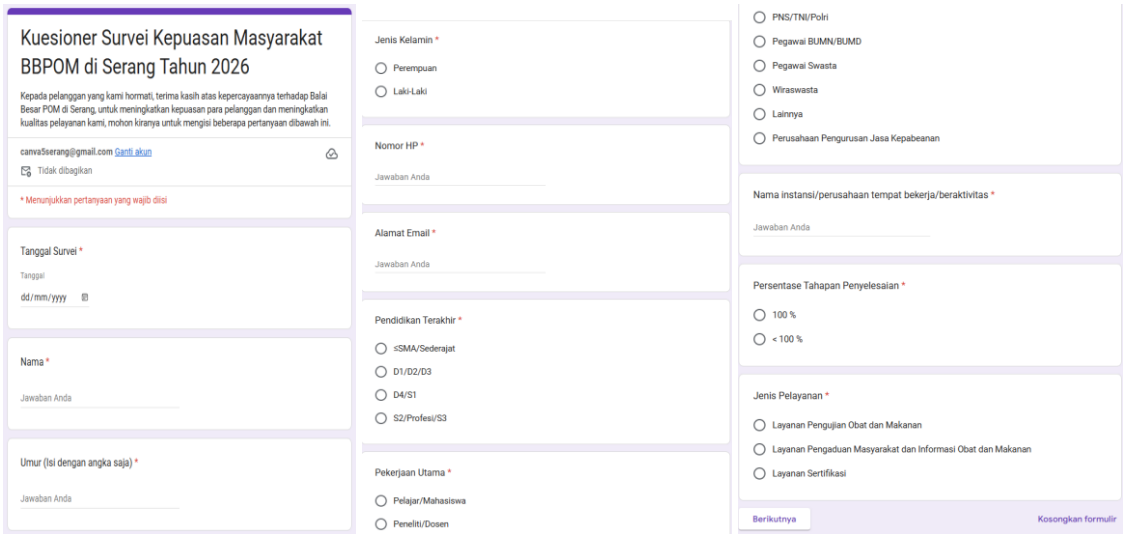
Serang, 08 Mei 2026
Ketua Tim Pelayanan Publik
Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang,

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

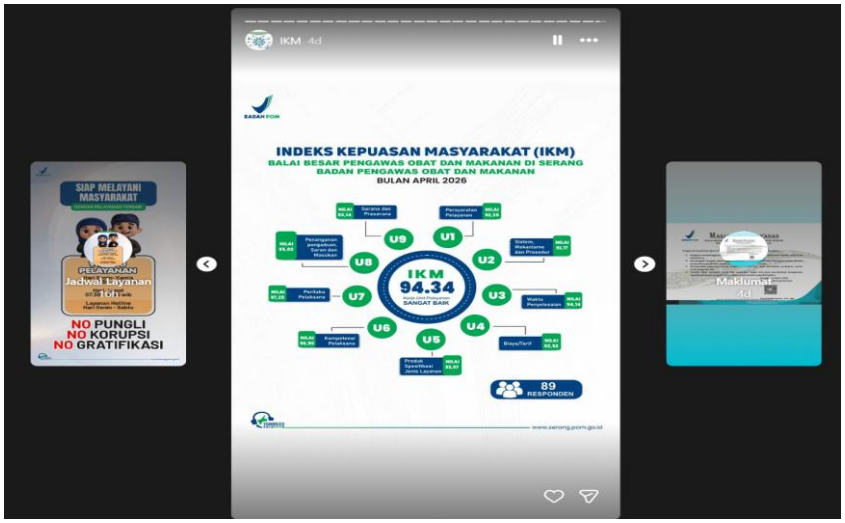
a. Publikasi Hasil SKM dan Petugas Pelayanan Publik Terbaik pada Subsite https://serang.pom.go.id/



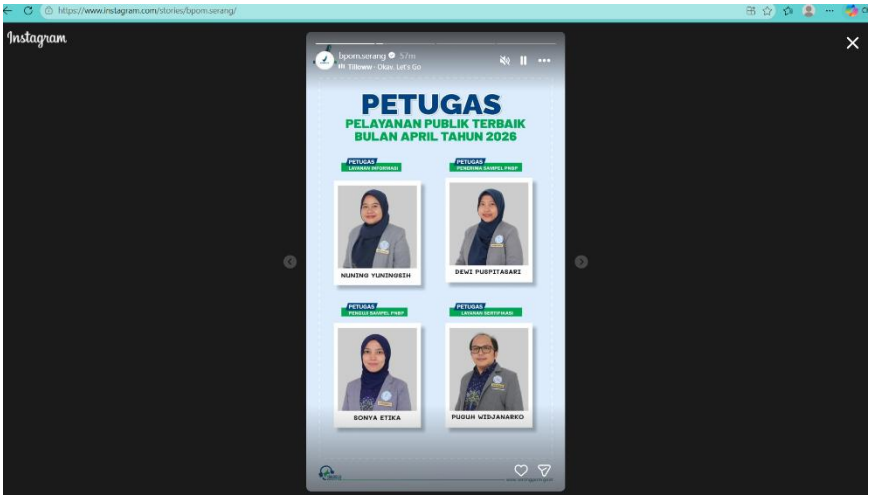
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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

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



(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 April 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
1/21/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
1/21/2026	[redacted]	26	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
2/2/2026	[redacted]	25	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
2/3/2026	[redacted]	50	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
9/23/1997	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
2/18/2026	[redacted]	27	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
3/30/2026	[redacted]	34	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
4/6/2026	[redacted]	37	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
4/14/2026	[redacted]	37	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
4/15/2026	[redacted]	40	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
2/11/2026	[redacted]	27	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
2/20/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
2/27/2026	[redacted]	33	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
2/27/2026	[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
3/10/2026	[redacted]	37	Laki-Laki	[redacted]		D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
3/16/2026		30	Laki-Laki			D4/S1	PNS/TNI/Polri		100 %
3/17/2026		29	Laki-Laki			D4/S1	PNS/TNI/Polri		100 %
3/30/2026		29	Laki-Laki			D4/S1	PNS/TNI/Polri		100 %
4/23/2026		30	Laki-Laki			D4/S1	PNS/TNI/Polri		100 %
4/29/2026		29	Laki-Laki			D4/S1	PNS/TNI/Polri		100 %
5/7/2026		28	Laki-Laki			≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		< 100 %

b. Data SKM

Responden	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 panduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?
1	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
2	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
3	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
4	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap

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

Respo nden	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/kecep atan 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 panduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?
5	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
7	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
8	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
9	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
10	Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
11	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
12	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
13	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
14	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
15	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
16	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
17	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
18	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap
19	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
20	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap

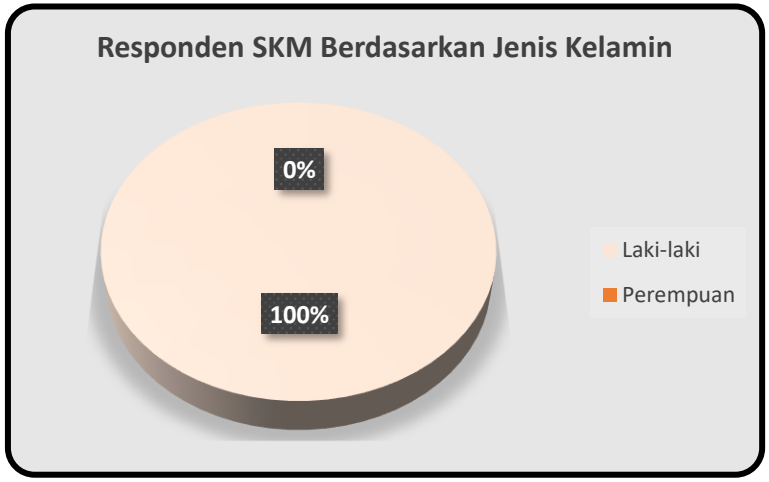
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

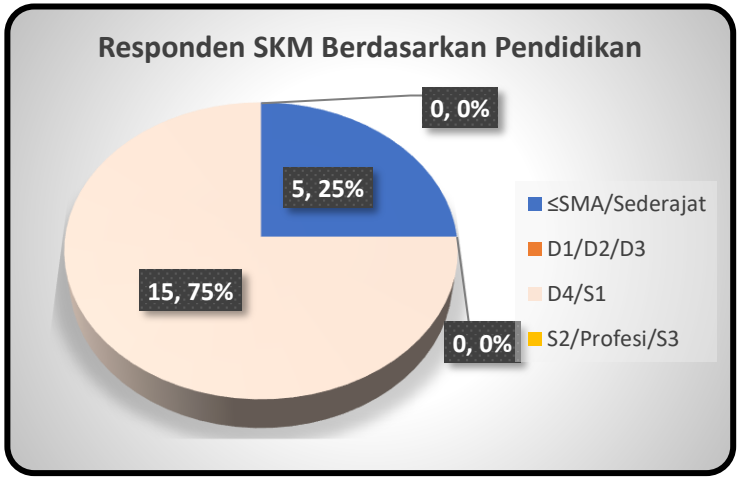
c. Hasil Olah Data SKM

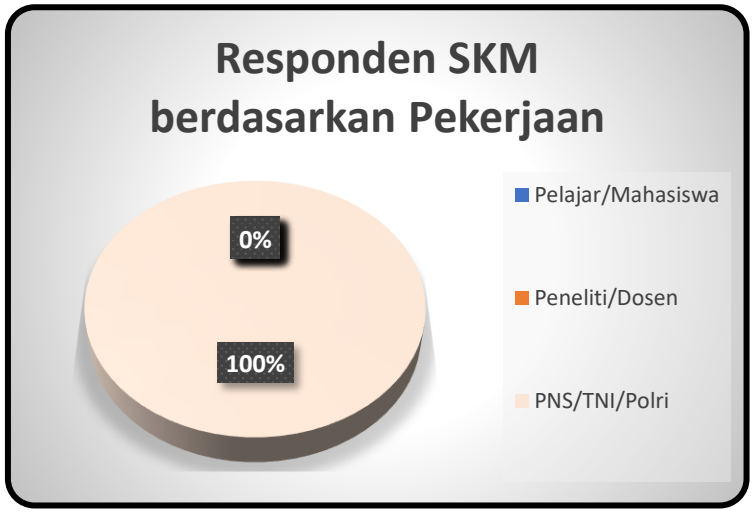
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	5	6	6	6	5	6	6	6	6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

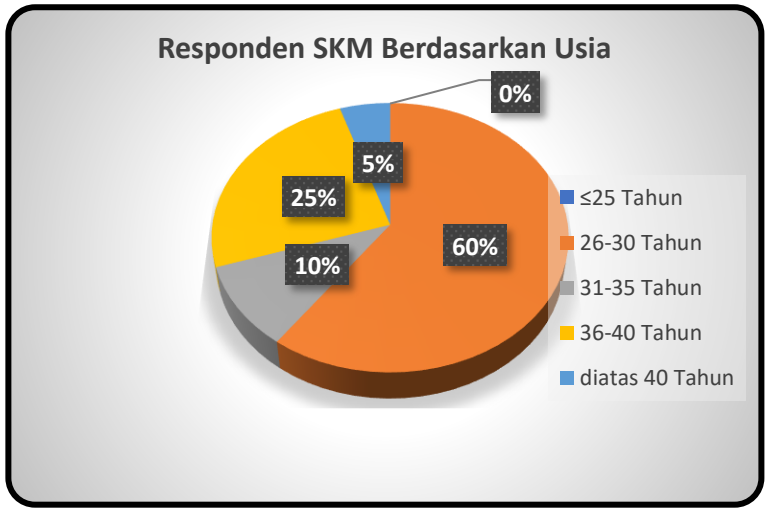
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

d. Grafik SKM









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

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
1/8/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
1/13/2026	[redacted]	40	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
1/13/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
5/5/1996	[redacted]	29	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	< 100 %
1/19/2026	[redacted]	55	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
1/20/2026	[redacted]	23	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Peneliti/Dosen	[redacted]	100 %
2/1/2026	[redacted]	27	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
1/20/2026	[redacted]	51	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
1/19/2026	[redacted]	37	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
1/26/2026	[redacted]	42	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
1/28/2026	[redacted]	35	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
1/22/2026	[redacted]	38	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
1/19/2026	[redacted]	41	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Lainnya	[redacted]	100 %
1/21/2026	[redacted]	38	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
1/9/2026	[redacted]	30	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
1/29/2026	[redacted]	49	Laki-Laki	[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
2/10/2026	[redacted]	39	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen	[redacted]	100 %
2/12/2026	[redacted]	35	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
2/4/2026	[redacted]	41	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
2/11/2026	[redacted]	57	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
2/25/2026	[redacted]	59	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
2/25/2026	[redacted]	26	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
3/6/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
3/17/2026	[redacted]	24	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
3/16/2026	[redacted]	42	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
4/1/2026	[redacted]	32	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/6/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/7/2026	[redacted]	41	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	100 %
4/8/2026	[redacted]	50	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
4/9/2026	[redacted]	64	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Lainnya	[redacted]	100 %
4/9/2026	[redacted]	39	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/13/2026	[redacted]	25	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/13/2026	[redacted]	49	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Lainnya	[redacted]	100 %
4/8/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/6/2026	[redacted]	40	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	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
4/13/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/13/2026	[redacted]	50	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
4/13/2026	[redacted]	43	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
4/7/2026	[redacted]	39	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/16/2026	[redacted]	49	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
4/8/2026	[redacted]	27	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/11/2026	[redacted]	40	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	100 %
4/10/2026	[redacted]	27	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/10/2026	[redacted]	36	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Wiraswasta	[redacted]	100 %
4/21/2026	[redacted]	36	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/21/2026	[redacted]	48	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
4/14/2026	[redacted]	22	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	[redacted]	100 %
4/20/2026	[redacted]	30	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/30/2026	[redacted]	33	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/1/2026	[redacted]	35	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/6/2026	[redacted]	71	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	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).

b. Data SKM

Responden	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 panduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?
1	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
2	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap
3	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Lengkap
4	Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap
5	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap
6	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap
7	Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	Setuju	Cukup Baik	Lengkap
8	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap
9	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
10	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
11	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
12	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
13	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
14	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
15	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
16	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
17	Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap
18	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap
19	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap
20	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
21	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap
22	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
23	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
24	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
25	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
26	Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap
27	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap
28	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
29	Sangat Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap
30	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
31	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
32	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap
33	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap
34	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap

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

Responden	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 panduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?
35	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap
36	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap
37	Cukup Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap
38	Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap
39	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
40	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
41	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
42	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Sangat Lengkap
43	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap
44	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
45	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap
46	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
47	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
48	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
49	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
50	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
51	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap
52	Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
53	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap

c. Hasil Olah Data SKM

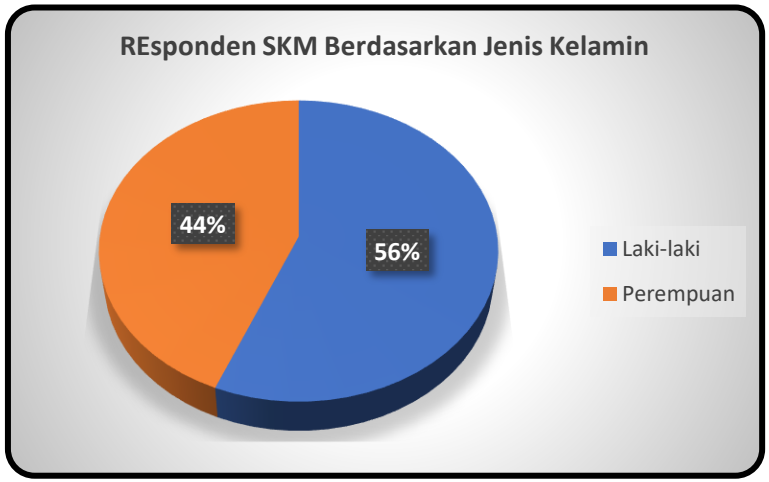
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
3	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5
4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
8	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6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

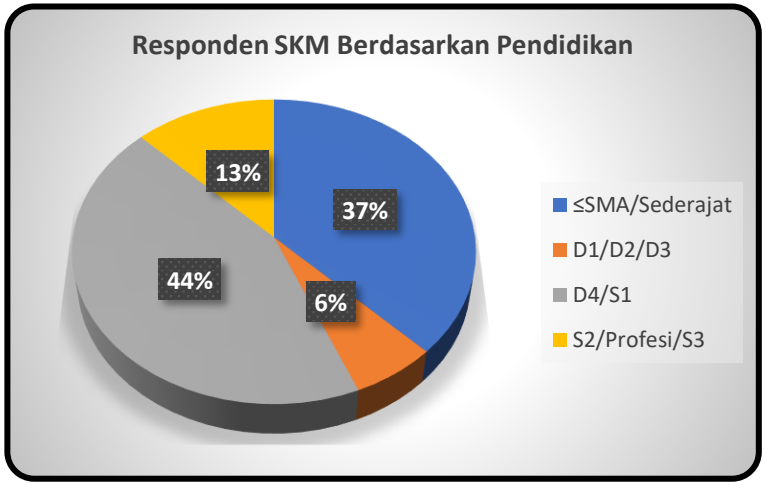
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

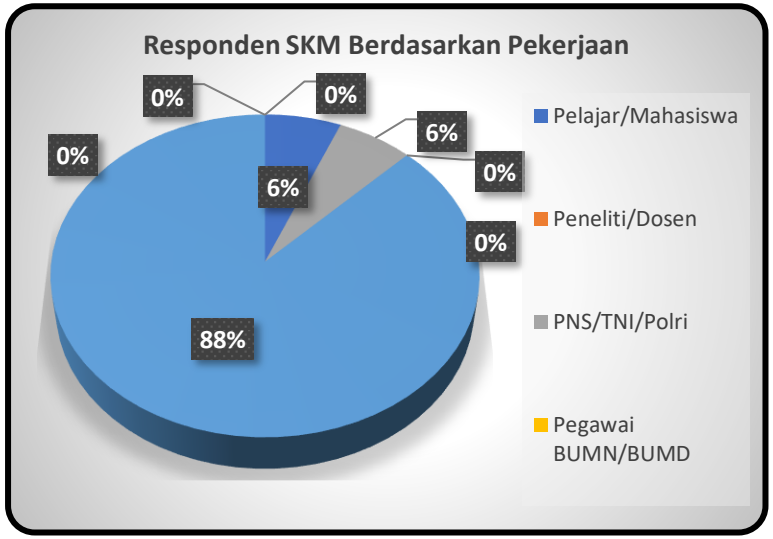
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5
18	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
21	4	4	5	5	6	5	5	6	6	5	6
22	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6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

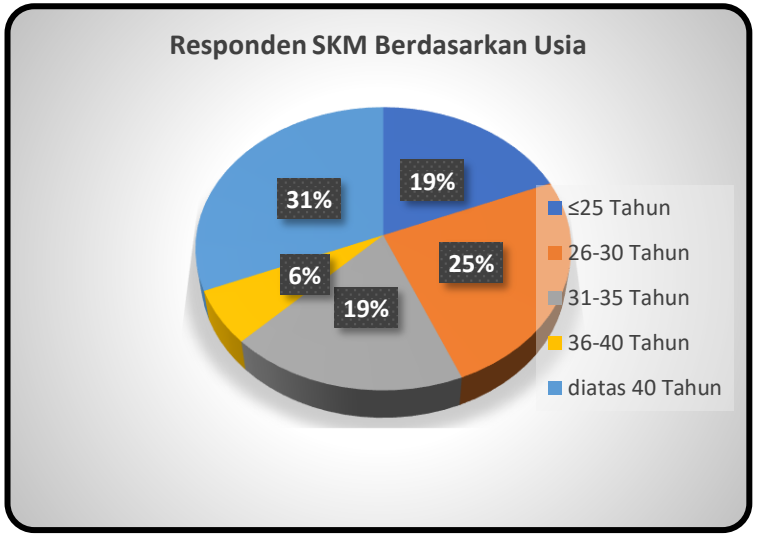
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

d. Grafik SKM









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

3. Layanan Sertifikasi

a. Data Responden

Tanggal Survei	Nama	Umur (Isi dengan angka saja)	Jenis Kelamin	Nomor HP	Alamat Email	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase Tahapan Penyelesaian
1/20/2026	[redacted]	35	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
1/6/2026	[redacted]	53	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
2/9/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
2/24/2026	[redacted]	32	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
2/24/2026	[redacted]	31	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
2/23/2026	[redacted]	44	Perempuan	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
3/3/2026	[redacted]	19	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	[redacted]	100 %
2/26/2026	[redacted]	29	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/2/2026	[redacted]	53	Perempuan	[redacted]	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	100 %
4/8/2026	[redacted]	50	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/10/2026	[redacted]	24	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/10/2026	[redacted]	38	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/16/2026	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/8/2026	[redacted]	30	Laki-Laki	[redacted]	[redacted]	D4/S1	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/13/2026	[redacted]	50	Perempuan	[redacted]	[redacted]	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	[redacted]	100 %
4/14/2026	[redacted]	25	Perempuan	[redacted]	[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).

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 panduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?
1	Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap
2	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Cukup Lengkap
3	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap
4	Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap
5	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
7	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
8	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap
9	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Sesuai	Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	Cukup Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap
10	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Cukup Lengkap
11	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
12	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
13	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
14	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap
15	Cukup Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Cukup Baik	Lengkap
16	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Sangat Jelas	Cukup Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap

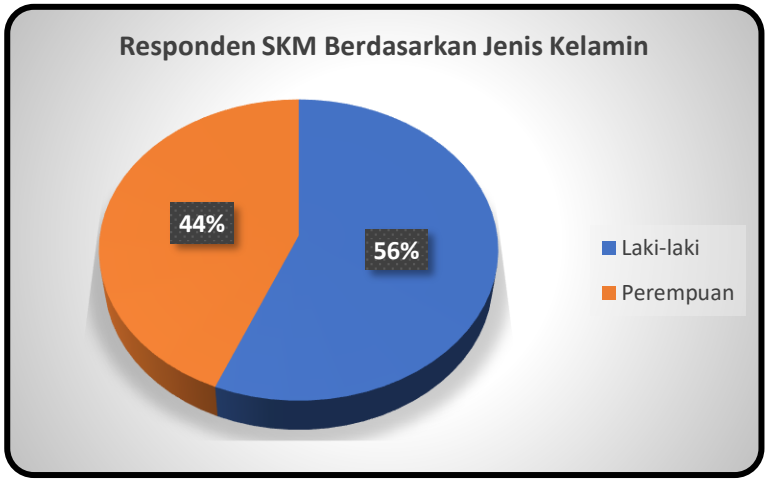
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

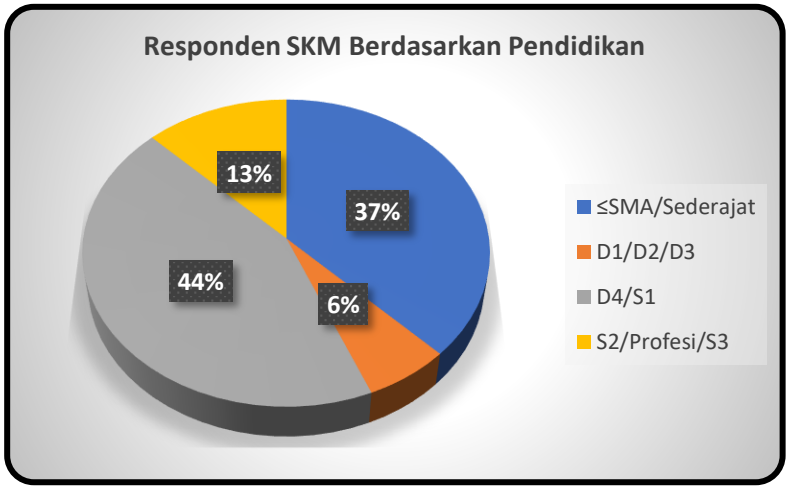
c. Hasil Olah Data SKM

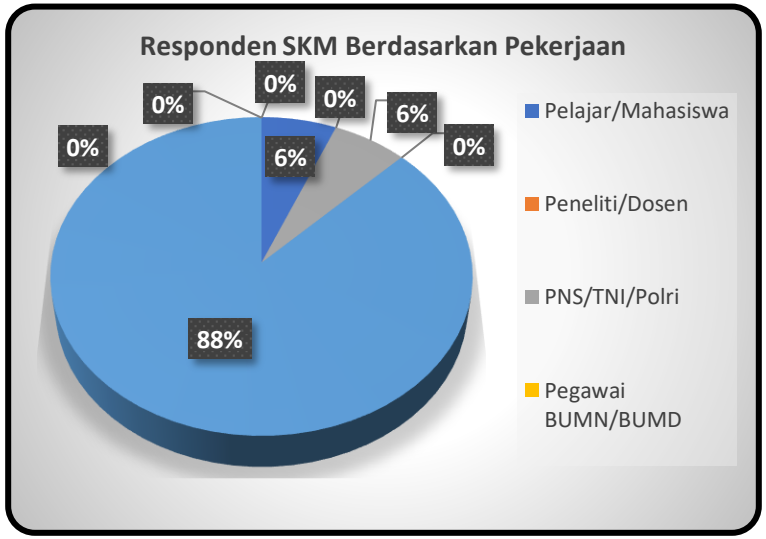
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	4
3	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5
4	5	6	6	5	4	6	5	6	6	6	5
5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6
8	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5
9	4	4	4	5	5	4	4	4	4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

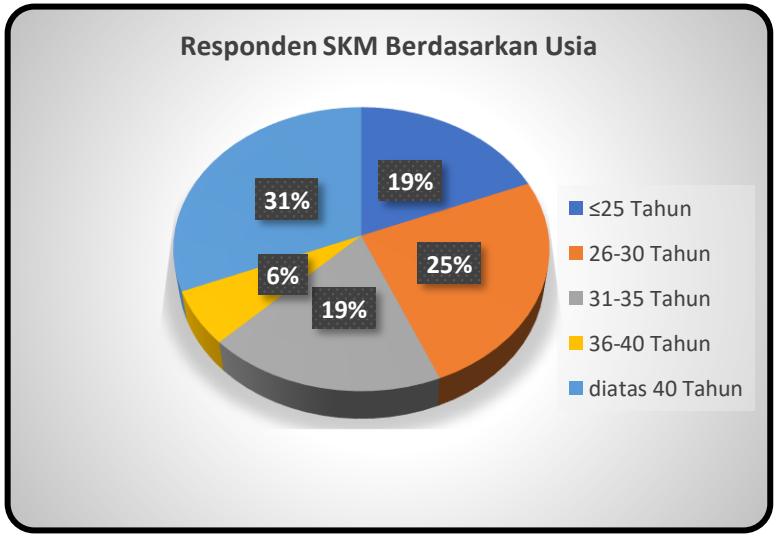
d. Grafik SKM

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









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